

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, May 8, 2023

The Standing Senate Committee on National Security, Defence and Veterans Affairs met with videoconference this day at 4 p.m. [ET] to study the subject matter of those elements contained in Division 24 of Part 4 of Bill C-47, An Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on March 28, 2023; and, in camera, for the consideration of a draft agenda (future business).

Senator Tony Dean (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, welcome to this meeting of the Standing Senate Committee on National Security, Defence and Veterans Affairs. I am Tony Dean, a senator from Ontario, chair of the committee. I would invite my colleagues to introduce themselves, beginning with our deputy chair.

[*Translation*]

Senator Dagenais: I am Jean-Guy Dagenais from Quebec.

Senator Boisvenu: I am Pierre-Hugues Boisvenu from Quebec.

[*English*]

Senator Oh: Victor Oh, Ontario.

Senator M. Deacon: Good afternoon. Marty Deacon, Ontario.

Senator Cardozo: Andrew Cardozo, Ontario.

Senator Anderson: Margaret Dawn Anderson, Northwest Territories.

Senator Dasko: Donna Dasko, senator from Ontario.

Senator Yussuff: Hassan Yussuff, Ontario.

Senator Boehm: Peter Boehm, Ontario.

The Chair: Thank you, colleagues.

Today, we begin our examination of the subject matter of those elements contained in Division 24, Part 4 as contained in Bill C-47, An Act to amend certain provisions of the budget tabled in Parliament on March 28, 2023, and other measures.

Division 24 amends the Customs Act, among other things, in two ways: First, it would allow a person arriving in Canada to present themselves to the Canada Border Services Agency, also known as CBSA, by means of telecommunication; and, secondly, subject to regulations, require that the operator of a

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 8 mai 2023

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale, de la défense et des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 16 heures (HE), avec vidéoconférence, pour étudier la teneur des éléments contenus dans la section 24 de la partie 4 du projet de loi C-47, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 28 mars 2023; et à huis clos, pour étudier un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Le sénateur Tony Dean (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénatrices et sénateurs, bienvenue à la réunion d'aujourd'hui du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale, de la défense et des anciens combattants. Je suis Tony Dean, sénateur de l'Ontario et président du comité. Je demanderais à mes collègues de se présenter, en commençant par notre vice-président.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Jean-Guy Dagenais, du Québec.

Le sénateur Boisvenu : Pierre-Hugues Boisvenu, du Québec.

[*Traduction*]

Le sénateur Oh : Victor Oh, de l'Ontario.

La sénatrice M. Deacon : Bonjour. Marty Deacon, de l'Ontario.

Le sénateur Cardozo : Andrew Cardozo, de l'Ontario.

La sénatrice Anderson : Margaret Dawn Anderson, des Territoires du Nord-Ouest.

La sénatrice Dasko : Donna Dasko, sénatrice de l'Ontario.

Le sénateur Yussuff : Hassan Yussuff, de l'Ontario.

Le sénateur Boehm : Peter Boehm, de l'Ontario.

Le président : Merci, chers collègues.

Aujourd'hui, nous commençons notre étude sur la teneur des éléments de la section 24 de la partie 4 du projet de loi C-47, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 28 mars 2023 et d'autres mesures.

La section 24 modifie la Loi sur les douanes, entre autres choses, de deux façons : premièrement, il serait permis à une personne arrivant au Canada de se présenter à l'Agence des services frontaliers du Canada, ou l'ASFC, par un moyen de télécommunication; deuxièmement, sous réserve des règlements,

commercial aircraft arriving in Canada ensure that the baggage onboard is transported without delay to the nearest baggage area.

In our first panel we are pleased to welcome today, all from the Canada Border Services Agency, Graeme Hamilton, Director General, Traveller, Commercial and Trade Policy in the Strategic Policy Branch; John Ommanney, Associate Vice President, Traveller Branch; Jeff Carr, Director General, Chief Data Officer in the Strategic Policy Branch, and Kelly Belanger, Associate Vice-President and Deputy Chief Information Officer in the Information, Science and Technology Branch.

Thank you for joining us today. We will begin by inviting you to provide your opening remarks, followed by questions from our members. I understand opening remarks today will be delivered by Mr. Ommanney.

Mr. Ommanney, please proceed whenever you are ready.

[Translation]

John Ommanney, Associate Vice President, Traveller Branch, Canada Border Services Agency: It is a pleasure to be here today to discuss proposed legislative amendments to the Customs Act. My name is John Ommanney, and I am the Associate Vice-President of the CBSA's Travellers Branch.

This afternoon, I am accompanied by colleagues from various areas of the agency, whom the chair has already introduced. The amendments I'll speak to today are necessary to address current barriers to advancing the CBSA's Traveller Modernization initiative, which was announced in the 2020-21 budget.

Through this modernization initiative, the agency will transform traveller processing over the long term by introducing a suite of voluntary self-service tools to speed up the border crossing experience and reduce overall wait times.

[English]

Like many border agencies around the world, prior to the COVID-19 pandemic, the CBSA encountered challenges managing rising traveller volumes, given the widespread use of manual and paper-based processing at the border. Once public health measures were lifted in the summer 2022, the CBSA encountered similar issues with the resurgence of traveller volumes.

les exploitants d'aéronefs commerciaux arrivant au Canada seraient obligés de s'assurer que les bagages à bord soient transportés sans délai à la zone de bagages la plus proche.

Pour la première partie de la réunion d'aujourd'hui, nous avons le plaisir d'accueillir les représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada : M. Graeme Hamilton, directeur général, Politiques relatives aux voyageurs, au secteur commercial et aux échanges commerciaux, Direction générale de la politique stratégique; M. John Ommanney, vice-président associé, Direction générale des voyageurs; M. Jeff Carr, directeur général, Bureau du dirigeant principal des données, Direction générale de la politique stratégique; et Mme Kelly Belanger, vice-présidente associée et codirigeante principale de l'information, Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie.

Merci d'être des nôtres aujourd'hui. Nous vous invitons d'abord à nous présenter votre déclaration préliminaire, puis nous passerons aux questions de nos membres. Je crois savoir que M. Ommanney va nous présenter votre déclaration préliminaire, aujourd'hui.

Monsieur Ommanney, allez-y dès que vous êtes prêt.

[Français]

John Ommanney, vice-président associé, Direction générale des voyageurs, Agence des services frontaliers du Canada : Je suis heureux d'être ici pour discuter des modifications législatives proposées à la Loi sur les douanes. Je suis John Ommanney, et je suis vice-président associé à la Direction générale des voyageurs de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Cet après-midi, je suis accompagné de collègues de divers secteurs de l'ASFC qui ont déjà été présentés. Les modifications dont je parlerai aujourd'hui sont nécessaires pour lever les obstacles actuels à l'avancement de l'initiative de modernisation des voyageurs de l'ASFC annoncée dans le budget de 2020-2021.

La modernisation des services aux voyageurs est une transformation à long terme du traitement des voyageurs qui introduira une série d'outils de traitement en libre-service volontaires qui accéléreront l'expérience de passage à la frontière et qui réduiront les temps d'attente en général.

[Traduction]

Comme de nombreuses agences frontalières à travers le monde, avant la pandémie de COVID-19, l'ASFC avait de la difficulté à gérer l'augmentation du nombre de voyageurs, compte tenu de l'utilisation généralisée du traitement manuel et papier à la frontière. Une fois les mesures de santé publique levées à l'été 2022, l'ASFC a rencontré des problèmes similaires avec la résurgence du volume de voyageurs.

The amendments we are discussing today will allow the agency to facilitate the use of voluntary, self-service digital technologies that will modernize and simplify border processing.

For example, travellers arriving in Canada will have the option to present themselves through telecommunications, such as a mobile application, where offered. In so doing, travellers will interact with the CBSA digitally and in advance of their arrival in Canada.

Traditional, in-person processing will remain available for persons who choose not to use the new technologies or who opt out. These amendments don't change what the agency does, but how it will do it. These changes address many requests the CBSA has received from the travel and tourism industry to establish a modern travel continuum by enabling the use of voluntary, digital self-service technologies.

[*Translation*]

While this initiative seeks to modernize the border crossing experience for travellers, we're also focused on improving processes for our officers. With funding from the 2020-21 budget, the agency will deploy digital tools to minimize the amount of time spent on administrative work, such as issuing paper receipts. This will free up time for officers to focus on risk assessment and enforcement activities.

New technologies will also make better use of data to support decision making. The CBSA is committed to ensuring that its front line remains agile, and these changes will support the mobilization of resources to priority activities.

[*English*]

Hearing directly from front-line officers is helping us design and plan our development efforts and support the eventual rollout by identifying essential requirements like training needs.

Over the past seven months, I've spoken to over 1,000 front-line officers, superintendents and chiefs in four of our seven regions. I'm talking to them about how our efforts seek to improve the way these new tools and information sources will support their important work. I'll be visiting the remaining three regions this month to continue this dialogue with front-line officers.

We have also struck multiple working groups with officers so we can continue to work together.

Les modifications dont nous discutons aujourd'hui permettront à l'agence de faciliter l'utilisation éventuelle de technologies numériques libre-service qui moderniseront et simplifieront le traitement aux frontières.

Par exemple, les voyageurs qui arrivent au Canada auront la possibilité de se présenter par voie de télécommunication, comme une application mobile, lorsqu'elle est offerte. Ce faisant, les voyageurs interagiront avec l'ASFC par voie numérique et avant leur arrivée au Canada.

Le traitement traditionnel en personne restera disponible pour les personnes qui choisissent de ne pas utiliser les nouvelles technologies ou qui choisissent de ne pas le faire. Ces modifications ne changent pas ce que fait l'agence, mais comment elle le fera. Ces changements répondent aux nombreuses demandes que l'ASFC a reçues de l'industrie du voyage et du tourisme afin d'établir un continuum de voyage moderne en permettant l'utilisation de technologies numériques en libre-service sur une base volontaire.

[*Français*]

Bien que cette initiative vise à moderniser l'expérience du passage à la frontière pour les voyageurs, nous nous concentrons également sur l'amélioration des processus pour nos agents. Grâce au financement du budget de 2020-2021, l'agence déploiera des outils numériques pour minimiser le temps consacré au travail administratif, comme l'émission de reçus papier. Cela libérera du temps pour que les agents puissent se concentrer sur les activités d'évaluation des risques et d'application de la loi.

Les nouvelles technologies feront également un meilleur usage des données pour appuyer la prise de décision. L'ASFC s'engage à faire en sorte que sa ligne de front reste agile, et ces changements soutiendront la mobilisation des ressources pour les activités prioritaires.

[*Traduction*]

Entendre directement les agents de première ligne nous aide à concevoir et à planifier nos efforts de développement et à soutenir le déploiement éventuel en identifiant les exigences essentielles telles que les besoins en formation.

Au cours des sept derniers mois, j'ai parlé à plus de 1 000 agents de première ligne, surintendants et chefs dans quatre de nos sept régions. Je leur ai expliqué comment nos efforts visent à améliorer la manière dont ces nouveaux outils et sources d'information soutiendront leur important travail. Je visiterai les trois régions restantes ce mois-ci pour continuer ce dialogue avec les agents frontaliers.

Nous avons également créé de nombreux groupes de travail avec des officiers afin de continuer à travailler ensemble.

[Translation]

I have also spoken to the Customs and Immigration Union, the Office of the Privacy Commissioner and the National Security Transparency Advisory Group.

We've reaffirmed that Traveller Modernization is not about replacing officers with technology. It's about leveraging technology to support the front line in doing their jobs effectively and efficiently.

The legislative amendments to the Customs Act we're discussing today will also clarify that travellers have to answer questions asked by an officer and provide requested information that is related to the border clearance process. This includes passport details and responses to declaration questions that travellers, such as yourselves, are already accustomed to providing when crossing the border.

[English]

The new authorities support border integrity at crossing locations that are not staffed by a CBSA officer by requiring information from travellers in advance of their arrival. Additionally, they will allow officers to direct individuals to present in person if an officer deems this necessary, even if the traveller tried to present by telecommunications.

The last set of amendments seeks to address a long-standing gap in the baggage delivery process. Commercial air carriers will be required to bring bags to a designated international baggage area unless exempted under regulations. In practice, this amendment will formalize existing policy requirements and will not result in any new changes for air carriers.

[Translation]

While these amendments will remove legislative barriers for Traveller Modernization, the CBSA is planning to implement this initiative incrementally over a number of years. We will continue to collaborate with industry, through informed and open consultations on the regulatory elements over the next 12 to 18 months.

These amendments are critical to the CBSA's Traveller Modernization initiative, and support the Government of Canada's broader priorities of modernization and digitization.

[Français]

J'ai également parlé au Syndicat des douanes et de l'immigration, au Commissariat à la protection de la vie privée et au Groupe consultatif sur la transparence en matière de sécurité nationale.

Nous avons réaffirmé que la modernisation des voyageurs ne consiste pas à remplacer les agents par la technologie. Il s'agit de tirer parti de la technologie pour aider les équipes de première ligne à faire leur travail de manière efficace et efficiente.

Les modifications législatives à la Loi sur les douanes dont nous discutons aujourd'hui préciseront aussi que les voyageurs répondront aux questions posées par un agent et doivent fournir les renseignements demandés qui sont liés au processus de dédouanement à la frontière. Cela comprend les détails du passeport et les réponses aux questions de déclaration que les voyageurs, comme vous, sont déjà habitués à fournir lorsque vous traversez la frontière.

[Traduction]

Les nouveaux pouvoirs soutiendront l'intégrité de la frontière aux points de passage qui ne sont pas dotés d'un agent de l'ASFC en exigeant des voyageurs qu'ils fournissent des renseignements avant leur arrivée. De plus, ils permettront aux agents d'ordonner à ces personnes de se présenter en personne si un agent le juge nécessaire, même si le voyageur a tenté de le faire par télécommunication.

La dernière série de modifications vise à combler une lacune de longue date dans le processus de livraison des bagages. Les transporteurs aériens commerciaux seront tenus de transporter leurs bagages jusqu'à une zone de bagages internationale, à moins d'en être exemptés en vertu de la réglementation. En pratique, cette modification officialisera les exigences actuelles de la politique et n'entraînera aucun changement pour les transporteurs aériens.

[Français]

Bien que ces modifications éliminent les obstacles législatifs à la modernisation des voyageurs, l'ASFC prévoit de mettre en œuvre cette initiative de façon progressive sur plusieurs années. Nous continuerons à collaborer avec l'industrie, au moyen de consultations informées et ouvertes sur les éléments réglementaires au cours des 12 à 18 prochains mois.

Ces modifications sont essentielles à l'initiative de modernisation de l'ASFC pour les voyageurs et appuient les grandes priorités du gouvernement du Canada en matière de modernisation et de numérisation.

[English]

Thank you very much for your time today. We look forward to answering any questions you may have regarding the proposed amendments.

The Chair: Thank you, Mr. Ommanney, for your clear and concise description of the purpose of the proposed changes. I'm sure there will be considerable interest from my colleagues.

Before proceeding to questions, I ask participants in the room to please refrain from leaning in too close to the microphone or to remove your earpiece when doing so; this will avoid any sound feedback that could negatively impact the committee staff in the room.

Mr. Hamilton, Mr. Ommanney, Mr. Carr and Ms. Belanger are with us until 5:15. In order to ensure that each member has time to participate fully, I will limit each question — including the answer — to five minutes this afternoon. Please keep your questions succinct and identify the person you are addressing the question to.

As in the normal course, I offer the first question to our deputy chair, Senator Dagenais.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you to the witnesses. My question is for Mr. Ommanney. Before I get to the initiative to modernize traveller processing for those arriving in the country, Mr. Ommanney, I'd like to look back at an initiative that clearly has not worked well this last year. I'm talking about the issuing of NEXUS cards for Canadians.

NEXUS service centres on Canadian soil were supposed to reopen to applicants in April, so I'd like you to confirm whether everything is in place. If it's true that NEXUS applications take 12 to 14 months to process, what measures have been put in place to address the backlog? Have you added staff to reduce wait times?

Mr. Ommanney: Thank you for your question.

We were in talks with our U.S. partners on resuming NEXUS service. It's a binational program, so both countries have to agree and work together. There was disagreement on certain protections that were available to the Americans under the program.

[Traduction]

Je vous remercie beaucoup du temps que vous nous avez accordé aujourd'hui, et nous serons heureux de répondre à vos questions concernant les modifications proposées.

Le président : Merci, monsieur Ommanney, de nous avoir décrit de façon claire et concise le but des modifications proposées. Je suis certain que cela va intéresser énormément mes collègues.

Avant de passer aux questions, je vais demander aux participants dans la salle de bien vouloir éviter de trop s'approcher du microphone ou, s'ils le font, d'enlever leur oreillette; nous éviterons ainsi de créer de la rétroaction acoustique qui pourrait nuire au travail du personnel du comité dans la salle.

M. Hamilton, M. Ommanney, M. Carr et Mme Belanger resteront avec nous jusqu'à 17 h 15. Je veux m'assurer que tous les membres du comité puissent participer pleinement, alors je vais limiter le temps pour chaque question — y compris la réponse — à cinq minutes, cet après-midi. S'il vous plaît, posez des questions courtes et précisez à qui vous vous adressez.

Comme d'habitude, je vais laisser la première question à notre vice-président, le sénateur Dagenais.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci à nos invités. Ma question s'adresse à M. Ommanney. Monsieur Ommanney, avant de vous parler de la modernisation du traitement des passagers qui arrivent au pays, j'aimerais qu'on revienne un peu en arrière pour regarder une chose qui n'a manifestement pas bien fonctionné dans la dernière année, soit l'obtention des cartes NEXUS pour les Canadiens.

Le rétablissement du service en sol canadien pour les demandeurs est censé avoir été rétabli en avril et j'aimerais avoir la confirmation que tout est en place. Si c'est vrai qu'il y a un retard de 12 à 14 mois pour obtenir une carte NEXUS, quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour remédier à la situation? Est-ce que vous avez ajouté du personnel pour diminuer les retards?

M. Ommanney : Merci pour la question.

On était en discussion avec nos partenaires des États-Unis pour rétablir le service NEXUS. C'est un programme binational, alors il faut que les deux parties s'y mettent. Il y avait un désaccord sur des éléments de protection qui sont offerts aux Américains dans le cadre du programme.

The disagreement was resolved, and we reopened the NEXUS enrolment centres in the States a few months ago, and all the NEXUS airport enrolment centres have just reopened. We are continuing to increase our capacity at those centres.

[English]

Prior to the pandemic, about 65% of the capacity was in Canada with these jointly staffed enrollment centres. We have made a number of changes and reopened the American ones. We have reopened the Canadian ones. We have come up with some approaches to address our risk and our approval process separately so that we don't have to be together in the same place. There are additional system changes we are pursuing in the fall.

We're essentially closing in on the capacity, keeping pace with the volumes that are coming in. There is still an inventory of applications that we need to resolve. I apologize, I don't have the numbers with me here today, so I can't answer whether we're still in that 12 to 18 months, but we have extended the membership for those that if it's expired, it will continue until we're able to schedule an interview.

[Translation]

Senator Dagenais: One of the reasons the Canadian NEXUS offices were closed was that Canada refused to let American officers carry a firearm on the job, as though they were on U.S. soil.

How did you resolve the problem? Do they carry a firearm today? Did they get what they were asking for? Did Canada end up conceding to the Americans, who aren't known for making concessions in those types of situations? Isn't it true that the delays Canadian NEXUS applicants are dealing with are due to the Canadian government's stubborn refusal to let U.S. officers carry a firearm in NEXUS centres, plain and simple?

Mr. Ommanney: The issue didn't have to do with the ability to carry a firearm. It had to do with the protections under the Preclearance Act.

[English]

There are protections given to American officers who are performing pre-clearance duties under the Preclearance Act. That was part of the negotiation of that international agreement. The difference of opinion was whether or not those protections should be extended to include other activities.

Nous avons réglé cette situation. Nous avons rouvert les centres d'inscription NEXUS aux États-Unis, il y a quelques mois, et on vient tout juste de rouvrir tous les centres d'inscription NEXUS dans les aéroports. Nous continuons d'élargir nos capacités pour ces centres.

[Traduction]

Avant la pandémie, environ 65 % de la capacité de ces centres d'inscription au personnel mixte se trouvaient au Canada. Nous avons fait un certain nombre de changements et avons rouvert les centres américains ainsi que les centres canadiens. Nous avons élaboré quelques approches pour que le processus d'évaluation du risque et le processus d'approbation puissent se faire séparément, de façon que nous n'ayons pas à être ensemble au même endroit. Des changements supplémentaires au système seront apportés à l'automne.

Essentiellement, nous comblons l'écart et nous suivons le rythme des demandes qui arrivent. Il y a toujours un arriéré de demandes que nous devons régler. Je suis désolé, mais je n'ai pas les chiffres avec moi aujourd'hui, alors je ne peux pas vous dire si nous sommes encore dans cette période de 12 à 18 mois, mais nous avons prolongé l'adhésion des membres, alors, si leur adhésion expire, elle continuera d'être valide jusqu'à ce que nous puissions programmer une entrevue.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Les bureaux canadiens de NEXUS étaient fermés, entre autres parce que le Canada refusait que les agents américains travaillent en portant une arme, comme s'ils étaient chez eux en territoire américain.

Comment s'est réglé le problème? Sont-ils armés aujourd'hui, comme ils le réclamaient? Le Canada a-t-il fini par céder aux demandes des Américains qui ne sont pas reconnus pour faire des concessions dans ce genre de situation? Est-ce que les retards que doivent subir les Canadiens voulant une carte NEXUS ne sont tout simplement pas le résultat d'un entêtement du gouvernement canadien à permettre aux agents américains d'être armés aux centres NEXUS?

M. Ommanney : L'enjeu n'était pas lié au fait d'être armé ou non. Cela concernait la protection donnée en vertu de Loi sur le précontrôle.

[Traduction]

Des protections sont offertes aux agents américains chargés des tâches de précontrôle en vertu de la Loi sur le précontrôle. Cela faisait partie des négociations sur cet accord international. On avait des opinions différentes quant à savoir si ces protections devaient être élargies pour englober d'autres activités.

There is a sovereignty dimension to this, and the position under the Preclearance Act was that pre-clearance activities would be covered, but at the time, NEXUS was specifically excluded. It didn't have to do with whether they can be armed or not. It was whether or not the protections under the Preclearance Act were afforded.

In the end, the resolution we came to was that we would separate what had previously been joint interview processes in Canada. The U.S. is conducting their portion of the interviews in the pre-clearance areas as part of entry into the U.S., and we're conducting our piece of it separately.

It didn't have to do with whether they were able to be armed or not. It was a separate issue. We have been able to resolve it by reopening the U.S. enrollment centres and by separating some of the elements of the enrollment process that previously had been done jointly. We have, as I said, reopened all of the enrollment centres in Canadian airports in the last month, and we're back to keeping pace with the incoming demand.

[Translation]

Senator Dagenais: I have one last question.

Coming back to the budget, I'd like to know whether any funding was earmarked or added to get the NEXUS situation under control as quickly as possible, or were you simply told to leave things be because the situation would work itself out?

Mr. Ommanney: No, we had the funding we needed. It was more about re-evaluating the options for enrolling Canadians and Americans wanting to become NEXUS members.

We are in the process of considering investments to see whether there is another way to do things under the system. We are looking for a way to restore interview capacity. No additional funding was needed.

Senator Dagenais: I see. Thank you.

[English]

Senator Oh: Thank you to the witnesses for being here with us. What will be the advantages and disadvantages of allowing travellers arriving in Canada to present themselves to a CBSA officer by means of telecommunication?

Mr. Ommanney: Thank you for the question. There are a few advantages to the agency and to travellers as well.

Il y a dans tout cela un aspect qui touche la souveraineté, et la position en vertu de la Loi sur le précontrôle était que les activités de précontrôle devaient être couvertes, mais en même temps, le programme NEXUS était spécifiquement exclu. Cela n'était pas lié au fait que les agents pouvaient porter une arme ou pas. Plutôt, il s'agissait de savoir si les protections en vertu de la Loi sur le précontrôle étaient offertes.

Au bout du compte, le règlement que nous avons trouvé consistait à séparer les processus d'entrevue qui étaient précédemment conjoints au Canada. Les États-Unis mènent leur portion des entrevues dans les zones de précontrôle pour l'entrée aux États-Unis, et nous effectuons notre volet séparément.

Cela n'avait rien à voir avec l'armement des agents. C'est une question distincte. Nous avons réussi à régler cela en rouvrant les centres d'inscription américains et en séparant certains éléments du processus d'inscription qui, auparavant, étaient faits conjointement. Nous avons, comme je l'ai dit, rouvert tous les centres d'inscription dans les aéroports canadiens au cours du dernier mois, et nous recommençons à suivre le rythme des demandes qui arrivent.

[Français]

Le sénateur Dagenais : J'ai une dernière question.

Si on revient au budget, y a-t-il des sommes qui ont été prévues ou ajoutées à votre budget pour rétablir plus rapidement la situation en ce qui concerne le programme NEXUS ou vous a-t-on tout simplement dit de laisser aller les choses, à savoir que cela devrait se replacer?

M. Ommanney : Non; nous avons le budget nécessaire. Il s'agissait plutôt de réévaluer les options pour l'inscription des Canadiens ou des Américains qui voulaient être membres du programme NEXUS.

Nous sommes en train d'examiner des investissements pour voir s'il y a une autre manière de le faire du point de vue du système. Nous sommes en train de trouver une façon de rétablir la capacité de faire les entrevues. Aucune augmentation de budget n'a été nécessaire.

Le sénateur Dagenais : D'accord, merci beaucoup.

[Traduction]

Le sénateur Oh : Merci aux témoins d'être ici avec nous. Quels seront les avantages et les inconvénients de permettre aux voyageurs qui arrivent au Canada de se présenter eux-mêmes à un agent de l'ASFC par moyen de télécommunication?

M. Ommanney : Merci de la question. Cela offre quelques avantages à l'ASFC et aussi aux voyageurs.

If I use advanced declaration as an example, which you may be familiar with, at participating kiosk-enabled airports — the 10 largest airports — travellers now have the option to complete their customs declaration on their phone instead of having to do it at the kiosk. The declaration questions themselves have not changed. The process post-kiosk with officers has not changed. All we have done is given the traveller the option to complete that information in advance.

From our perspective, the advantage is that work doesn't need to take place in the arrivals hall. That's where we start to get concerned about the volumes that arrive and the slowdowns you sometimes see reported. The measures that we have is that that saves the traveller about 30% of the time they previously spent at the kiosk.

The process is the same in the sense that you arrive at the kiosk, and your facial biometric is captured and compared to the photo in the chip in your passport. Previously, you would answer the customs declaration at the kiosk. That process would take you about two minutes. Now with this option on your phone, you can answer those questions ahead of time. You are still having your facial biometric captured and compared with the chip in your passport where we establish that the individual presenting is, in fact, the individual in the identity document and has the right to enter the country, and they just confirm their declaration.

That saves, as I said, about a third of the time. That's 40 seconds less time at the kiosk that needs to be spent by the traveller. From our perspective, we can start to accumulate those savings across the travellers who are doing that, and it improves our throughput in the arrivals.

There is a convenience factor and a streamlined processing advantage for the traveller when they arrive. From our perspective, it's a way for us to streamline that process by pushing some of the work away from the arrivals hall. That is one example.

Another example is a remote processing context. There will be areas where it might be challenging for us to rally a physical presence. Today, we have got remote reporting sites where people can arrive in a marine vessel, for example, and then they have to phone in and get cleared in that way. Remote tools offer another alternative to people to submit that information in advance. We can assess it and do some of the work ahead of time. Ultimately, when they arrive, their process is streamlined, and it doesn't change the information that we require or need. In some cases, it gets us that information in the advance, so the ability to make risk assessments and other things is improved.

Prenons l'exemple de la déclaration faite à l'avance, que vous connaissez peut-être. Aux bornes des aéroports participants — les 10 plus gros aéroports —, les voyageurs ont maintenant l'option de remplir leur déclaration de douanes sur leur téléphone plutôt que de devoir la faire à la borne. Les questions de la déclaration elle-même n'ont pas changé. Le processus après la borne, avec les agents, n'a pas changé non plus. Tout ce que nous avons fait, c'est donner aux voyageurs l'option de remplir l'information à l'avance.

De notre point de vue, l'avantage c'est qu'il n'est pas nécessaire de faire cela dans les terminaux d'arrivée. C'est à cet endroit qu'il y a des préoccupations quant au nombre de voyageurs qui arrivent et aux ralentissements qui sont parfois signalés. Selon les mesures que nous avons recueillies, cela permet aux voyageurs de sauver environ 30 % du temps qu'ils passaient précédemment à la borne.

Le processus est le même, en ce sens que, quand vous arrivez à la borne, vos données biométriques faciales sont enregistrées et comparées à la photo dans la puce de votre passeport. Avant, vous deviez répondre à la déclaration douanière à la borne, un processus qui prenait environ deux minutes. Maintenant, avec cette option sur votre téléphone, vous pouvez répondre aux questions à l'avance. Il faut tout de même que vos données biométriques faciales soient enregistrées et comparées avec celles de la puce de votre passeport, pour que nous puissions établir que la personne qui est là est effectivement la même que sur la pièce d'identité et qu'elle a le droit d'entrer au pays. Ensuite, cette personne ne fait que confirmer sa déclaration.

Cela sauve, comme je l'ai dit, environ le tiers du temps. Le voyageur passe environ 40 secondes de moins à la borne. De notre point de vue, si nous accumulons le temps sauvé par tous les voyageurs qui font cela, alors cela va améliorer notre débit aux arrivées.

C'est plus commode, et le processus simplifié est avantageux pour le voyageur qui arrive. De notre point de vue, c'est une façon de simplifier le processus en faisant en sorte d'éliminer une partie du travail au terminal d'arrivée. C'est un exemple parmi d'autres.

Un autre exemple est le traitement à distance. Dans certains endroits, il peut être difficile pour nous d'avoir une présence physique. Aujourd'hui, nous avons des sites de déclaration éloignés où les gens peuvent arriver à bord d'un navire, par exemple, puis ils doivent téléphoner et obtenir une autorisation de cette façon. Les outils de télécommunication offrent aux gens une autre façon de fournir l'information à l'avance. Nous pouvons l'évaluer et faire une partie du travail à l'avance. Finalement, quand le voyageur arrive, le processus est simplifié, et rien n'est changé dans l'information que nous demandons ou dont nous avons besoin. Dans certains cas, comme nous obtenons cette information à l'avance, nous avons une meilleure capacité d'évaluation des risques et à d'autres égards.

Senator Oh: For my last two or three trips coming back from overseas, in the aircraft, before you land, they normally hand you the customs declaration paper. Is that no longer being used?

Mr. Ommanney: That's right. You would either fill in that information at the kiosk or on your smartphone. We have digitized a lot of that information. There are still situations where we might revert to paper, such as if we have a technical issue with the kiosks. I think there are still some smaller airports where they are still using paper, but you are right, that is the advantage of having these tools. You can give another means for travellers to complete the information.

Again, the idea is it's voluntary. It's an option if they want to exercise it. It allows them to complete that information in the comfort of their home or the plane as opposed to in an arrivals hall where, if you come back from March break like me, the kids are screaming and stuff.

Senator Oh: What happens with seniors? Some seniors don't have a phone with 4G. Some of them are still using their phone as just a basic communication tool.

Mr. Ommanney: Absolutely. The intention here is that these are voluntary tools. For those who either don't want to use them or don't have the technology or are uncomfortable using them, they can continue to access traditional processing. For someone that doesn't want to complete the declaration on their phone, they can still land at the airport and either go to a kiosk or an officer to satisfy their entry requirements.

Senator Oh: Thank you.

Senator Cardozo: Thank you for being here and explaining this. It's interesting and a bit complex. I am always a bit nervous when people use the word "modernization," because all sorts of things get swept into that or swept under the rug.

Right now, you can walk up to one of those kiosks and it takes your picture. Now you will be able to do it on your phone while you're on the plane, before you land. Is that the difference in terms of this use of the term "means of telecommunication"?

Mr. Ommanney: What we would like to do is to turn your smartphone on and allow it to do the things that we do with a kiosk today. There are three basic things that we need to do when you arrive. We need to establish that you are who you say you

Le sénateur Oh : Durant mes deux ou trois derniers voyages à l'étranger, au retour, dans l'avion, avant d'atterrir, on nous remettait habituellement un formulaire de déclaration douanière. Ces formulaires ne sont plus utilisés?

M. Ommanney : C'est exact. Soit vous remplissez toute l'information à la borne, soit vous remplissez l'information sur votre téléphone intelligent. Nous avons numérisé une grande partie de l'information. Il y a tout de même certains cas où nous pourrions revenir au papier, par exemple s'il y a un problème technique avec les bornes. Je pense qu'il y a toujours quelques petits aéroports qui utilisent toujours les formulaires papier, mais vous avez raison, c'est l'avantage d'avoir ces outils. Nous pouvons donner aux voyageurs un autre moyen de remplir l'information.

Encore une fois, l'idée est que cela est volontaire. C'est une option pour les voyageurs qui veulent s'en prévaloir. Cela leur permet de remplir l'information dans le confort de leur foyer ou de l'avion, plutôt qu'au terminal d'arrivée où, si comme moi vous revenez après la semaine de relâche, il y a des gamins qui crient, par exemple.

Le sénateur Oh : Qu'en est-il des personnes âgées? Certains aînés n'ont pas de téléphone avec service 4G. Certains d'entre eux utilisent toujours leur téléphone simplement comme un outil de communication.

M. Ommanney : Absolument. Notre intention, à cet égard, est que ce soit des outils volontaires. Ceux qui ne veulent pas les utiliser, qui n'ont pas la technologie pour le faire ou qui ne se sentent pas à l'aise de les utiliser peuvent toujours accéder au traitement traditionnel. Ceux qui ne veulent pas remplir la déclaration sur leur téléphone peuvent toujours atterrir à l'aéroport, puis se rendre à une borne ou s'adresser à un agent pour se conformer aux exigences d'entrée.

Le sénateur Oh : Merci.

Le sénateur Cardozo : Merci d'être ici et de nous expliquer tout cela. C'est intéressant et un peu compliqué. Je suis toujours un peu nerveux quand les gens utilisent l'expression « modernisation », parce que cela comprend toutes sortes de choses ou peut cacher toutes sortes de choses.

Actuellement, quand vous vous rendez à l'une de ces bornes, elle prend votre photo. Maintenant, vous allez pouvoir le faire sur votre téléphone pendant que vous êtes dans l'avion, avant d'atterrir. Est-ce bien la différence quand vous parlez de « moyen de télécommunication »?

M. Ommanney : Ce que nous voudrions, c'est que vous allumiez votre téléphone intelligent pour lui permettre de faire ce qui se fait à une borne aujourd'hui. Il y a essentiellement trois choses que nous devons faire à votre arrivée. Nous devons établir

are, your underlying travel document — that is, are you admissible to the country — and whether you have satisfied your border-related obligations.

Today, the way in which we link you to your identity document is done through an officer who might look at you, look at your passport and determine it's the same. The conversation that ensues is the border-related requirements. That is, do you have any currency to declare, are you within your threshold, those kinds of things. We also use kiosks to do that. That's where I said the facial biometric will capture your image to ensure that it's the same image in the passport and that the passport grants you admission to the country. You then answer your customs declaration answers on the kiosk. The customs declaration can also be done on the smartphone. We haven't yet introduced this capability, but it's our intention to allow the smartphone to serve the other purpose that the kiosk serves today, which is to capture your facial biometric and to create a digital travel credential that we can then use to ensure that you are who you say and you are admissible. That will open up possibilities in a remote setting, for example.

We have a big border. A lot of people, as I said, come in today to a remote reporting site on a marine craft. They have to phone in, and then it's a conversation with an officer that is establishing all of those things. We're looking to add functionality and to give travellers the option if they want so we can still fulfill our core mandate, namely, establishing you are who you say you are, you are admissible to the country and you satisfy your obligations.

Senator Cardozo: It is left up to the officer — and I can't tell you exactly what section it is, but it's somewhere under section 476 — who can decide to have you come to the desk if they don't see the picture well enough.

You have experience with this because you have been using photo technology. How do you make sure you don't have systemic discrimination happening? I'm thinking about people with darker skin, or turbans, or hijabs, who might not be seen as well. How do you ensure that they are not always the people getting sent to the desk while, at the same time, ensuring a security?

Are all these decisions appealable to the National Security and Intelligence Review Agency or the Public Complaints and Review Commission?

que vous êtes bien la personne que vous prétendez être, vérifier votre titre de voyage — c'est-à-dire, pour être certains que vous n'êtes pas interdit de territoire au pays — et vérifier si vous êtes conformé aux exigences douanières.

Aujourd'hui, pour faire le lien entre votre pièce d'identité et vous, un agent vous regarde, regarde votre passeport et décide si vous êtes la même personne. Puis, l'agent vous pose des questions sur les exigences douanières. C'est-à-dire : avez-vous des devises à déclarer, avez-vous respecté la limite, ce genre de choses. Nous pouvons aussi utiliser les bornes pour faire tout cela. Voilà pourquoi j'ai dit que vos données biométriques faciales sont enregistrées pour qu'on puisse s'assurer qu'il y a la même image dans votre passeport et que ce passeport vous autorise à entrer au pays. Ensuite, vous devez répondre aux questions sur la déclaration douanière sur la borne. Vous pouvez aussi remplir la déclaration douanière sur votre téléphone. Nous n'offrons pas encore cette capacité, mais nous avons l'intention de faire en sorte que les gens puissent utiliser leur téléphone intelligent pour faire les autres choses que font les bornes actuellement, c'est-à-dire enregistrer vos données biométriques faciales et créer un titre de voyage numérique que nous pouvons ensuite utiliser pour confirmer que vous êtes bien la personne que vous prétendez être et que vous n'êtes pas interdit de territoire. Cela va nous donner des possibilités dans les lieux éloignés, par exemple.

Notre frontière est étendue. Il y a beaucoup de gens, comme je l'ai dit, qui se présentent aujourd'hui à un site de déclaration éloigné, à bord d'un navire. Ces gens doivent téléphoner, avoir une discussion avec un agent pour que celui-ci établisse tout cela. Nous voulons ajouter des fonctions et donner aux voyageurs cette option, s'ils le veulent, afin que nous puissions tout de même remplir notre mandat fondamental, c'est-à-dire établir que vous êtes bien qui vous prétendez être, que vous n'êtes pas interdit de territoire au pays et que vous vous êtes conformé à vos obligations.

Le sénateur Cardozo : C'est l'agent qui décide — je ne peux pas vous dire où c'est exactement, mais c'est quelque part sous l'article 476 — de vous demander de vous présenter au guichet, si votre photo n'est pas suffisamment nette à ses yeux.

Vous avez de l'expérience dans ce domaine, puisque vous avez utilisé la technologie photo. Comment faites-vous pour éviter la discrimination systémique? Je pense aux gens avec la peau foncée, qui portent le turban ou le hidjab, dont la photo ne sera peut-être pas claire. Comment faites-vous pour que ce ne soit pas toujours les mêmes personnes qui sont envoyées au guichet, tout en évitant de compromettre la sécurité?

Est-ce que toutes ces décisions peuvent être portées en appel devant l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement ou la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public?

Mr. Ommanney: I will answer and then invite Mr. Carr to weigh in on your questions around bias.

I think I mentioned in my opening remarks that I had engaged the Office of the Privacy Commissioner of Canada. We've also been to The National Security Transparency Advisory Group. We wanted their advice in this area, as to the kinds of things that we needed to think about. A number of factors come into play with facial biometrics. It's not just demographic factors, but the technology itself, the environmental factors, the lighting, and so on. That's why it's easier for us to contemplate the use of facial biometrics in an air environment, where we can control those things, as opposed to a land setting with a car and other things like that.

Senator Cardozo: But if you're sitting in a plane, there's not much light.

Mr. Ommanney: For sure. These are all the things we need to take into account, and then we need to monitor them to see if there is a different outcome being experienced by different groups. I will ask Mr. Carr to speak to that in a second.

Senator Cardozo: Are these decisions appealable to those agencies?

Mr. Ommanney: Right. There is an existing complaints process. Also, the intention is that any kind of decision that has a negative impact on a traveller will be taken by a human being. That is another core piece of this. For example, if you go to a kiosk today and the kiosk is not able to resolve your facial biometric capture with a photo in the chip — and it could be that some of the photos and chips are really poor quality — that has nothing to do with either the person or the technology. It might be the underlying document. In that case, a BSO, Border Services Officer, will ultimately resolve that link between individual and identity.

Maybe, Mr. Carr, I can ask you to speak a bit to bias.

Jeff Carr, Director General, Chief Data Office, Strategic Policy Branch, Canada Border Services Agency: The risk of bias is something we consider seriously in every process. That is why we're going to be focused on working with the best in class technology as we roll this out. Part of that will be looking at international standards such as the National Institute of Standards and Technology. They have standards on facial recognition. We also have an internal lab and we're going to bring in every piece of technology and test it ourselves for both performance and differential impacts on different groups to identify any bias that may exist.

M. Ommanney : Je vais répondre, puis je vais inviter M. Carr à répondre à vos questions sur la partialité.

Je pense avoir dit dans ma déclaration préliminaire que j'avais parlé au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et aussi au Groupe consultatif sur la transparence de la sécurité nationale. Nous voulions leurs conseils dans ce domaine, sur le genre de choses que nous devons prendre en considération. Un certain nombre de facteurs entrent en ligne de compte, pour les données biométriques faciales. Ce ne sont pas seulement les facteurs démographiques, il y a aussi les facteurs technologiques, les facteurs environnementaux, comme l'éclairage, et ainsi de suite. C'est pour cette raison qu'il est plus simple pour nous d'envisager l'utilisation des données biométriques faciales dans un contexte aérien, où on peut contrôler ce genre de choses, plutôt que dans le mode de transport terrestre, comme une voiture et d'autres choses comme cela.

Le sénateur Cardozo : Mais si vous êtes dans un avion, il n'y a pas beaucoup d'éclairage.

M. Ommanney : Bien sûr. Ce sont toutes des choses que nous devons prendre en considération, et que nous devons surveiller pour voir si les résultats sont différents pour certains groupes. Je vais demander à M. Carr d'en parler dans une seconde.

Le sénateur Cardozo : Est-ce qu'on peut porter ces décisions en appel à ces agences?

M. Ommanney : Oui, il y a un processus de plainte. Aussi, notre intention est que toutes les décisions qui peuvent avoir des conséquences défavorables sur un voyageur soient prises par un être humain. C'est un autre aspect essentiel. Par exemple, si vous vous rendez à une borne aujourd'hui et que la borne n'est pas en mesure d'établir une correspondance entre les données biométriques faciales et la photo dans la puce — peut-être que certaines photos et certaines puces sont de très mauvaise qualité —, cela n'a rien à voir avec la personne ou la technologie. C'est peut-être la faute du titre de voyage. Dans ce cas-là, un agent de service frontalier va se charger de faire le lien entre la personne et son identité.

Je pourrais peut-être demander à M. Carr de faire quelques commentaires au sujet de la partialité.

Jeff Carr, directeur général, Bureau du dirigeant principal des données, Direction générale de la politique stratégique, Agence des services frontaliers du Canada : Le risque de partialité est quelque chose que nous prenons très au sérieux, dans tous nos processus. C'est pour cette raison que nous insistons pour utiliser la meilleure technologie accessible, à mesure que nous mettons tout cela en œuvre. Par exemple, nous allons examiner les normes internationales comme celles du National Institute of Standards and Technology. Cette organisation a défini des normes relativement à la reconnaissance faciale. Nous avons aussi un laboratoire à

The other important piece will be that we will work to monitor it in the field. Anything that we have deployed, we will monitor and assess. Any time we find bias, we will adjust. That could be the technology, namely, the position of cameras and those kinds of issues; the environmental factors that you talked about, like the lighting in the airport not working for certain groups; or, the underlying software. We're building in-house expertise. We're going to test all of that.

The final piece is we're going to work with academia and civil society and are being transparent by indicating this is what we are doing, this is how we're testing it, what are your concerns and how can we address them?

Senator Cardozo: When does this all go into effect?

Mr. Ommanney: The project itself has a lifespan of about five to seven years, and different technologies will roll out at different times. We have just rolled out the advance declaration to the major airports. The next focus for us will be in highway mode in the major land crossings. Remote processing will be unlocked for us through some of these changes and then there will be the consequential regulations that will be made as we roll things out.

When we want to use your phone as a kiosk, for example, a number of elements come into play. We talked about environmental factors. We can control those factors in an arrival hall. I think you used the example of someone trying to do it on an airplane or somewhere else. We're still in the early stages. A big part of how we're going to test and acquire different technologies will be rooted in how well they perform from a bias standpoint and whether they meet international standards, and so on.

[Translation]

Senator Boisvenu: I want to recognize an important event. On May 8, 1945, the war in Europe ended with the capitulation of Nazi Germany. The Standing Senate Committee on National Security, Defence and Veterans Affairs wishes to observe that historic day and thank Canadians who fought in the war, as well as families who lost loved ones.

Welcome to the witnesses.

l'interne et nous allons tirer parti de toutes les technologies et faire les tests nous-mêmes pour nous assurer du rendement et vérifier si les résultats sont différents pour divers groupes, afin de cerner toute partialité qu'il pourrait y avoir.

Un autre aspect important est que nous allons travailler à surveiller cela sur le terrain. Nous allons surveiller et évaluer tout ce que nous mettons en œuvre. Si nous observons une partialité, nous ferons des modifications. Cela pourrait être lié à la technologie, par exemple, à la position de l'appareil photo ou d'autres choses du genre; aux facteurs environnementaux que M. Ommanney a mentionnés, comme l'éclairage de l'aéroport qui ne convient pas à certains groupes; ou au logiciel utilisé. Nous sommes en train de bâtir de l'expertise à l'interne. Nous allons mettre tout cela à l'épreuve.

Enfin, nous allons travailler avec le monde universitaire et la société civile; nous sommes transparents, car nous expliquons ce que nous faisons et comment nous faisons nos tests. Nous allons leur demander quelles sont leurs préoccupations et comment nous pouvons les dissiper.

Le sénateur Cardozo : Quand est-ce que tout cela va entrer en vigueur?

M. Ommanney : Le projet lui-même a une durée de vie d'environ cinq à sept ans, et les différentes technologies vont être mises en œuvre à différents moments. Nous venons tout juste de lancer la déclaration à l'avance dans les grands aéroports. Ensuite, nous allons nous concentrer sur les principaux postes frontaliers du mode routier. Nous allons pouvoir accéder au traitement à distance grâce à certains changements, puis des règlements seront pris en conséquence à mesure que nous mettons tout cela en œuvre.

Quand nous voulons utiliser votre téléphone à une borne, par exemple, un certain nombre de choses doivent être prises en considération. Nous avons parlé des facteurs environnementaux. Nous pouvons contrôler ces facteurs au terminal d'arrivée. Je pense que vous avez donné l'exemple de quelqu'un qui essaie de le faire dans un avion ou ailleurs. Nous en sommes encore au début. La façon dont nous allons faire nos tests et acquérir diverses technologies va surtout dépendre des résultats en matière de partialité et de la conformité aux normes internationales, etc.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : J'aimerais tout d'abord souligner que le 8 mai 1945 souligne la fin de la guerre en Europe, alors que l'Allemagne nazie capitulait. Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale, de la défense et des anciens combattants se doit de signaler cette journée importante et de remercier les Canadiens qui se sont battus lors cette guerre, ainsi que les familles qui ont perdu un proche.

Je souhaite la bienvenue à nos invités.

I'm going to put myself in the average Canadian's shoes, because this is all confusing. Right now, people can complete their declaration electronically, mainly, in the case of air travel. Do you have plans to make that option available at all customs control sites, including land borders?

Will travellers still have to show their passport to an officer or scan it at a terminal? Are the two systems similar — the one you want to implement and the one air travellers are already using?

Mr. Ommanney: What we are trying to do is give travellers the option of using their smartphones to complete their declarations at the border. It's an option for all modes of transportation, but it's the air travel declaration process that we want to extend to all modes of travel. We want to make available the form people have to fill out. It can be done digitally, and there is also a tool to calculate duties that are owing.

Senator Boisvenu: Say I present at the border crossing in Lacolle with my electronic declaration. Do I go straight through, or do I have to see a customs officer?

Mr. Ommanney: You have to see a customs officer, but for payment, the officer doesn't have to take your passport, scan it and enter the information. We anticipate two advantages in the case of land crossings. First, it will eliminate the need for the officer to —

Senator Boisvenu: — ask questions?

Mr. Ommanney: They can still ask questions, but they will already have the answers to the questions on the declaration form. That way, if something strikes them as —

Senator Boisvenu: — suspicious?

Mr. Ommanney: They can steer the conversation accordingly. The purpose is really to eliminate some of the administrative elements such as the entry of the information, the answering of the questions, so everything is already there.

We are still in the planning stage. I can explain what our plan is, but it could change. The idea is to submit the declaration in advance. That way, when the licence plate is read as the vehicle approaches the officer in the pill booth, the officer will already have the person's identity information and declaration answers so they can focus on the interaction with the traveller.

Senator Boisvenu: I'd like to know what happens when people have trouble with electronic devices, for whatever reason — a certain problem or difficulty understanding

Je me mets à la place du citoyen normal pour qui c'est du chinois. En ce moment, les gens ont la possibilité de faire une déclaration électronique. La déclaration électronique est surtout utilisée pour le transport aérien. Est-ce que vous prévoyez d'étendre ce système à l'ensemble des vérifications douanières, y compris aux frontières terrestres?

Est-ce qu'il y aura toujours une obligation de se présenter devant un douanier ou à une borne avec son passeport? Est-ce que les deux systèmes s'apparentent, celui que vous voulez mettre en place et celui qu'utilisent déjà ceux qui voyagent en avion?

M. Ommanney : Le but pour nous est d'offrir aux voyageurs l'option de produire les déclarations à la frontière à l'aide leur téléphone intelligent. C'est une option pour tous les modes de transport, mais c'est la déclaration que l'on utilise dans le cadre du transport aérien que l'on veut étendre à tous les modes de transport. On souhaite offrir les formulaires qui doivent être remplis, il y a une option numérisée pour le faire; il y a aussi un outil pour calculer les frais de douanes qui doivent être payés.

Le sénateur Boisvenu : Donc si, par exemple, je me présente à la frontière de Lacolle et que j'ai rempli ma déclaration de façon électronique, est-ce que je passe tout droit ou j'arrête devant un douanier?

M. Ommanney : Vous allez arrêter devant le douanier, mais pour ce qui est du paiement, il n'est pas nécessaire de prendre votre passeport, de le numériser et de saisir de l'information. Il y a deux avantages à prévoir pour le mode terrestre : le premier est que cela va éliminer la nécessité pour l'agent de...

Le sénateur Boisvenu : Poser des questions?

M. Ommanney : Ils peuvent toujours poser des questions, mais ils vont déjà avoir les réponses sur la déclaration. Comme cela, si quelque chose les frappe comme étant...

Le sénateur Boisvenu : Suspect?

M. Ommanney : Ils peuvent orienter la conversation sur ces aspects. Alors, le but est vraiment d'éliminer les aspects administratifs comme la saisie de l'information, la réponse à la question afin que tout soit déjà là.

On est toujours à l'étape de la planification. Alors, je peux expliquer comment on envisage de le faire, mais cela pourrait changer. L'idée est d'envoyer la déclaration à l'avance, lorsque l'immatriculation est lue à l'approche du *pill booth* de l'agent, les informations sur l'identité et les réponses de la déclaration sont déjà fournies à l'agent pour qu'il puisse se concentrer sur l'engagement avec le voyageur.

Le sénateur Boisvenu : Les personnes qui ont des difficultés avec les appareils électroniques pour diverses raisons, types de problèmes, ou difficultés de compréhension auront-elles toujours

something. Will they still be able to follow the old procedure, presenting to the officer, giving their name and passport number, and so forth?

Mr. Ommanney: For existing ports of entry in airports and at land borders, but when we're talking about providing remote processing options, I would say it somewhat depends. Travellers will still have the option of using a land port of entry, but if travellers on cruises, say, want the benefits, we need the necessary information and functionality. Traditional options will still be available to people.

Senator Boisvenu: You're saying that an officer could ask a traveller to present in person.

Mr. Ommanney: Yes, that's right.

Senator Boisvenu: When the traveller returns to the country, will they still come into contact with a customs officer?

Mr. Ommanney: This example is for a traveller entering the country who wants to use a remote option. Say I want to cross the border at Northwest Angle, I have the option to provide my information and establish my identity, but if, for instance, I need an immigration officer, a permit has to be filled out.

Senator Boisvenu: Under what circumstances would the customs officer make the traveller report in person? You said in your opening remarks that the customs officer would still have the ability to make the traveller report in person. Under what circumstances could that happen?

[English]

Mr. Ommanney: An example would be if someone were looking to cross in a remote setting. They've provided their information, but they need immigration processing. Notwithstanding the fact that they've provided their declaration and established their identity, on receipt, we will recognize that there is processing work needed and therefore tell that traveller that it's not an option for them to enter in this fashion and they need to present at a staff location.

Another example would be if there's past enforcement history with an individual. Then, we would insist they enter through a staff location — not in every circumstance, but that would be an example where we might want to insist that someone go through a staff location. The option will be there for people to do it, but we need to preserve the right for a border officer to say, "Notwithstanding the fact you've provided this information and satisfied your border-related obligations through these smartphone tools, we still want to see you."

la possibilité d'avoir recours à l'ancienne méthode consistant à se présenter, donner son nom, son numéro de passeport, etc.?

M. Ommanney : Pour les ports d'entrée qui existent aujourd'hui dans les aéroports ou aux frontières terrestres, disons que lorsqu'on parle de fournir les options de télétraitement, cela dépend un peu. Les voyageurs auront toujours la possibilité d'entrer par un port d'entrée terrestre, mais s'ils veulent les avantages comme c'est le cas lors de croisières, il nous faut l'information et les fonctionnalités qui sont nécessaires. Les options traditionnelles continueront donc d'être offertes.

Le sénateur Boisvenu : Vous dites qu'un agent pourrait demander à un voyageur de se présenter en personne.

M. Ommanney : C'est cela.

Le sénateur Boisvenu : Lorsqu'on va rentrer au pays, y aura-t-il toujours un contact entre le voyageur et le douanier?

M. Ommanney : Cet exemple vaut pour quelqu'un qui veut rentrer à distance, disons que je vise à franchir la frontière dans l'angle nord-ouest, j'ai des options pour fournir mes informations et décliner mon identité, mais si, par exemple, j'ai besoin d'un agent d'immigration, il y a un permis qui doit être complété.

Le sénateur Boisvenu : Dans quelles circonstances le douanier rappellera-t-il le voyageur? Vous avez dit dans votre exposé que le douanier aura toujours la possibilité de rappeler le voyageur. Dans quelles circonstances cela pourrait-il arriver?

[Traduction]

M. Ommanney : Je pourrais donner l'exemple d'une personne qui veut traverser la frontière dans un lieu éloigné. Cette personne a donné ses informations, mais sa demande d'immigration doit être traitée. Peu importe qu'elle ait présenté sa déclaration et établi son identité, à la réception de ses informations, nous allons savoir que son dossier doit être traité et nous allons donc lui dire qu'elle ne peut pas se prévaloir de cette option, qu'elle ne peut pas entrer ainsi et qu'elle doit se présenter à un lieu où il y a un agent.

Un autre exemple serait une personne qui a des antécédents en matière d'application de la loi. Pour cette raison, on insisterait pour qu'elle se présente à un agent... pas dans toutes les circonstances, mais cela pourrait être un exemple de circonstances où on pourrait insister pour qu'une personne se présente à un agent. L'option serait offerte pour les gens qui veulent l'utiliser, mais nous réservons tout de même le droit qu'un agent des services frontaliers dise : « Même si vous avez fourni vos informations et que vous vous êtes conformé aux obligations douanières en utilisant les outils sur votre téléphone intelligent, nous voulons tout de même vous voir. »

We will also have the option to have officers out in the field in what we call flexible response teams to present at remote marine sites, for example, to do random checks and other things to make sure the folks that are arriving there are doing that. In fact, that's part of the objective here. If we can free up time by not focusing on low-risk travellers, we'll be able to do that more regularly and improve on our enforcement outcomes.

Senator M. Deacon: Thank you for being here. I think a couple of things are really clear. No one is going to be left behind depending on where they are in the technological continuum and their comfort with devices and what they're using. I would say when you come to the Hill, you're probably talking with folks who are on planes all the time. We have our own experiences. I know you must be piloting and testing these. I'm thrilled with the advanced declaration. I didn't really understand it at first, but I've seen a number of things happening in Toronto, Montréal and Vancouver. I think those are great steps. When you look at a room full of 600 people, and you take that times 25 seconds, those numbers add up very quickly.

I want to ask two questions related to that. First, I'd like a bit of a landscape — pandemic and post-pandemic. What is your sense with your staffing, retaining staff during the pandemic and how it went based on staff that can't work from home? I'm curious, first of all, to see what that impact was. Then I'll ask a supplementary question to that.

Mr. Ommanney: Thank you. First of all, I'll just pile on that first comment you made about the importance of this in the arrival hall. I don't know if you're hearing from industry as part of your testimony, but there's a lot of interest from the air sector to introduce new technologies to help with those throughput challenge volumes and moving through low-risk travellers. If you travel internationally, you'll see it in place in other countries. By frame of reference, last week at Pearson, more than 150,000 travellers landed in Terminal 1. That has our highest uptake of advanced declaration. It's sitting at about 20%. That's 36,000 travellers or so — a large number of travellers that will have saved 40 seconds at a kiosk. That starts to add up and make a big difference in terms of how many folks we can move through the arrival hall.

In terms of staffing, I think one of the challenges for us is that new border officers come through the college. It's not like we can hire new officers off the street. They need to go through the college, be trained and be prepared. During the pandemic, we had a suspension of the generation of new border officers

Nous aurons aussi l'option d'avoir des agents sur le terrain — ce que nous appelons des équipes d'intervention mobiles —, qui pourront être présents aux sites maritimes éloignés, par exemple, pour effectuer des contrôles aléatoires ou d'autres choses pour s'assurer que les gens qui y arrivent font ce qu'ils doivent faire. Cela fait même partie de notre objectif. Si nous pouvons consacrer moins de temps aux voyageurs à faible risque, nous pourrions faire cela plus régulièrement et améliorer nos résultats en matière d'application de la loi.

La sénatrice M. Deacon : Merci d'être ici. Je pense que deux ou trois choses sont très claires. Personne ne sera laissé pour compte, peu importe où on se situe sur le continuum des outils technologiques et de la compétence technologique et peu importe l'appareil qu'on utilise. Je dirais que, quand vous êtes sur la Colline du Parlement, vous discutez probablement avec des gens qui voyagent tout le temps par avion. Nous avons nos propres expériences. Je sais que vous avez dû lancer des projets pilotes et effectuer des tests pour tout cela. Je suis enthousiasmée par la déclaration faite à l'avance. Je ne comprenais pas réellement, au début, mais j'ai vu certaines choses faites à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Je pense que ce sont d'excellentes mesures. Quand il y a 600 personnes dans une salle pleine, et que chacune prend 25 secondes, cela s'additionne très rapidement.

J'ai deux questions à poser par rapport à cela. Premièrement, pouvez-vous me parler un peu de la situation pendant la pandémie et après la pandémie? Pouvez-vous me donner un aperçu de la dotation en personnel, du maintien en poste durant la pandémie et de la façon dont les choses se sont passées pour le personnel qui ne pouvait pas travailler de la maison? Je serais curieuse de savoir, avant tout, quelles ont été les conséquences. Puis, j'aurais une question complémentaire à ce sujet.

M. Ommanney : Merci. Avant tout, je veux ajouter quelque chose au premier commentaire que vous avez fait à propos de l'importance de cela au terminal d'arrivée. Je ne sais pas si vous avez entendu des témoignages de l'industrie aussi, mais le secteur de l'aviation s'intéresse beaucoup à l'introduction des nouvelles technologies qui aideraient à régler les problèmes de débit et feraient circuler les voyageurs à faible risque. Si vous voyagez à l'étranger, vous verrez que d'autres pays ont mis cela en place. Pour vous donner un cadre de référence, la semaine dernière à l'aéroport Pearson, plus de 150 000 voyageurs sont arrivés au terminal 1. C'est là que les gens utilisent le plus la déclaration faite à l'avance, soit environ 20 %. Cela veut dire que 36 000 voyageurs environ... un grand nombre de voyageurs ont sauvé environ 40 secondes à une borne. Cela commence à s'additionner et à faire une grande différence quant au nombre de personnes que nous pouvons faire circuler au terminal d'arrivée.

Pour ce qui est de la dotation, je pense que l'un des défis pour nous, c'est que les nouveaux agents des services frontaliers doivent venir du collège. Ce n'est pas comme si nous pouvions embaucher de nouveaux agents dans la rue. Ils doivent venir du collège, avoir été formés et être prêts. Pendant la pandémie, la

through the college. We've since caught up to that, but that definitely created a bit of a challenge.

We did take steps during the pandemic to try to safeguard our operational capability by giving additional leave to some officers so as not to expose everyone to COVID and create some operational challenges for ourselves. For sure, the pandemic, as with everyone, created some challenges. We are a front-line organization, and, as you say, the option of remote work isn't there — although there are some things we can do with our accommodated officers and other things. But from the latest numbers I've seen, I think we've caught up in terms of what we lost from the college, and we're continuing to turn out the officers we need.

Senator M. Deacon: Thank you for giving us that sense of the landscape.

If I look at this and the technology piece, I am puzzled by one piece at this point, and that is the information being reviewed through telecommunications. If a traveller presents themselves to the Canada Border Services Agency — through automation, as we've talked about today — will that information at some stage eventually be reviewed by a human eye or will it go into an algorithm and be parsed through information to flag any issues of concern?

Mr. Ommanney: We'll have tools that support the officer's decision making. We are including tools that look at the information we have at our disposal and feed it to officers to inform their decision. In addition to the advanced information that might be submitted by a traveller, there's already risking work we do in the organization to support the decision of officers.

The referral decisions will continue to be made by officers, and the decisions to intervene will continue to be made by officers. If I use the telephone reporting centre example — again, a remote, marine site — they show up, and they have to phone in and talk to an officer. Sometimes there's a wait. In the summertime, there's a lot of marine traffic, and people are waiting to get that clearance from an officer. This gives another avenue for that to be submitted in advance and for that risking. As well, there may be the ability to, for example, send a note back to that traveller to tell them that, okay, they're clear to come in when they arrive and that they've been assessed. However, that's an assessment still being done by the agency. If there's a decision to intervene with that traveller, either we would direct them to come to a staff location, or we may choose to rally a flexible response team out to that site to intervene and interview the traveller.

nouvelle génération d'agents des services frontaliers au collège a été interrompue. Nous avons rattrapé notre retard, mais cela a incontestablement été un petit défi.

Nous avons pris des mesures pendant la pandémie pour essayer de maintenir notre capacité opérationnelle en accordant des congés supplémentaires à certains agents afin de ne pas exposer tout le monde à la COVID et de ne pas nous créer nous-mêmes des difficultés opérationnelles. Bien sûr, comme pour tout le monde, la pandémie a créé quelques difficultés. Nous sommes une organisation de première ligne et, comme vous le dites, nous n'avons pas la possibilité de travailler à distance... même si nos agents visés par des mesures d'adaptation, par exemple, peuvent faire certaines choses. Mais, d'après les derniers chiffres que j'ai vus, je pense que nous avons rattrapé notre retard en ce qui concerne les agents provenant du collège, et nous continuons de trouver les agents dont nous avons besoin.

La sénatrice M. Deacon : Merci de nous avoir donné une idée du contexte.

Quand j'examine tout cela et le volet technologique, un élément me laisse perplexe à ce stade, et c'est le fait que les informations sont examinées au moyen des télécommunications. Si un voyageur se présente à l'Agence des services frontaliers du Canada — par un moyen automatisé, comme nous en avons parlé aujourd'hui —, ces informations finiront-elles à un moment donné par être examinées par un humain ou seront-elles intégrées dans un algorithme et analysées afin de cerner tout sujet de préoccupation?

M. Ommanney : Nous disposerons d'outils qui aideront l'agent à prendre des décisions. Nous incluons des outils qui examinent les informations dont nous disposons et qui les transmettent aux agents pour éclairer leurs décisions. En plus des informations que peut fournir à l'avance un voyageur, nous effectuons déjà un travail sur le risque, au sein de l'organisation, pour soutenir les décisions des agents.

Les agents continueront de prendre les décisions au chapitre des renvois et des interventions. Si je prends l'exemple du Centre de déclaration par téléphone — encore une fois, un site maritime éloigné —, les gens se présentent et doivent téléphoner et parler à un agent. Il y a parfois de l'attente. En été, il y a beaucoup de trafic maritime, et les gens attendent pour obtenir l'autorisation d'un agent. Cela offre une autre possibilité de présenter des demandes à l'avance et de traiter les risques. De plus, il serait possible, par exemple, de renvoyer une note au voyageur pour lui dire que, d'accord, il sera autorisé à entrer à son arrivée et il a été évalué. Cependant, c'est une évaluation qui sera toujours effectuée par l'agence. Si l'on décide d'intervenir auprès de ce voyageur, soit nous lui demandons de se présenter là où il y a du personnel, soit nous envoyons une équipe d'intervention mobile sur le site afin d'intervenir et d'interroger le voyageur.

Senator M. Deacon: Thank you.

Senator Boehm: Thank you to our witnesses for being with us today. I have two perhaps rather basic questions. The first one involves how you handle security of the applications, because the evil actors out there are always catching up, whether it's through their own use of algorithms or countermeasures of some kind. There are a lot of scams out there as well, and people can fall into those. Senator Oh mentioned it's difficult for elderly people who are not that computer literate to move through the system, even when they try.

I'm wondering, having noticed that the U.S. secretary of Homeland Security was here last week, whether you are looking at programs to counter malign actors and whether you're working closely with the United States in that regard.

Mr. Ommanney: Maybe I can turn to Ms. Belanger to talk about cybersecurity.

Kelly Belanger, Associate Vice-President and Deputy Chief Information Officer, Information, Science and Technology Branch, Canada Border Services Agency: Thank you for the question. Privacy and security are key considerations for us, and they continue to be. We absolutely do work with the U.S. We have our partner organizations that we talk to. We've talked to them about cybersecurity, how they work, what they use, whether it's data centres, the cloud, et cetera.

We do have safeguards in place. We do work on a privacy-by-design point of view. We have very strong encryption techniques. Data is encrypted at rest and as it travels. Within Shared Services Canada, there is a secure cloud enablement, so anything going from the cloud to the ground is securely transferred with that encryption.

We also use what you see in a lot of industry right now — multi-factor authentication. You have to have that second device for the second piece of authentication that we do have.

Additionally, information is only used and has to be used by those on a need-to-know basis. We have our employees who are able to view it; we have logs, so we can see who has gone in and used it; and we have security standards and controls for our screening of both the establishments where we hold data as well as the individuals who have access to it.

La sénatrice M. Deacon : Merci.

Le sénateur Boehm : Je remercie les témoins d'être ici avec nous aujourd'hui. J'ai deux questions peut-être un peu élémentaires. La première concerne la façon dont vous assurez la sécurité des applications, car les acteurs malveillants sont toujours en train de nous rattraper, que ce soit en utilisant leurs propres algorithmes ou en prenant des contre-mesures quelconques. Il y a beaucoup d'escroqueries également, et les gens peuvent en être victimes. Le sénateur Oh a dit que les personnes âgées qui ne maîtrisent pas très bien l'informatique ont de la difficulté à se retrouver dans le système, même quand elles essaient.

J'ai remarqué que le secrétaire de la Sécurité intérieure des États-Unis était ici, la semaine dernière, et je me demandais si vous examiniez des programmes pour contrer les acteurs malveillants et si vous travaillez en étroite collaboration avec les États-Unis à cet égard.

M. Ommanney : Je peux peut-être demander à Mme Belanger de parler de la cybersécurité.

Kelly Belanger, vice-présidente associée et codirigeante principale de l'information, Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie, Agence des services frontaliers du Canada : Je vous remercie de la question. La protection des renseignements personnels et la sécurité sont des considérations essentielles pour nous, et elles continueront de l'être. Nous travaillons bien évidemment en collaboration avec les États-Unis. Nous parlons à nos organisations partenaires. Nous avons parlé avec tout ce monde de la cybersécurité, de la façon dont ils travaillent, de ce qu'ils utilisent, s'il s'agit de centres de données, du nuage, etc.

Nous avons mis en place des mesures de protection. Nous travaillons selon le principe de la protection de la vie privée dès la conception. Nous avons des techniques de chiffrement très solides, les données sont chiffrées lorsqu'elles sont inactives et lorsqu'elles se déplacent. À Services partagés Canada, il y a une activation du nuage sécurisé, donc tout ce qui passe du nuage au sol est transféré en toute sécurité grâce à ce chiffrement.

Nous utilisons également ce que l'on voit dans de nombreuses industries actuellement, l'authentification multifactorielle. Vous devez avoir le second appareil pour la seconde partie de l'authentification que nous avons.

De plus, les informations ne sont utilisées et ne doivent être utilisées que par les personnes qui ont un besoin de savoir. Nous avons des employés qui peuvent les consulter; nous avons des registres, alors nous pouvons savoir qui est entré et qui les a utilisées; et nous avons des normes et des contrôles de sécurité pour la vérification des établissements où nous conservons les données et des personnes qui y ont accès.

The last thing I will say is that we also have privacy considerations built into our contracts with those who are working, so if they're not employees of the Government of Canada, we ensure those contracts have the clauses to ensure they comply with our privacy as well.

Senator Boehm: Thank you, Ms. Belanger.

Mr. Carr mentioned earlier that you'll be working with civil society and interested consumer organizations in rolling out these new programs. Does that include letting people know who the fakes are out there? If you go to the internet and want to download the ArriveCAN app, you have a number of options. A few of them require a credit card number, but it's a scam. It's important, I think, to get the word out as to what the bona fide program in fact is. Do you have a comment on that?

Ms. Belanger: When we find out about that type of site, we look into it and work with our security staff in cases to try to pull them down. As you know, in a lot of cases, as you mentioned with the ArriveCAN one, there is one still up and running. We have our support staff who are informed when people call in about that type of thing, what the responses are and to let people know that they are not true sites. But we have also worked with our communication team to make sure if there are sites like that, it is clear on our websites that they are fraudulent or not the true sites that we have. I'm not sure, Mr. Ommanney, if there's anything else that you're aware of.

Mr. Ommanney: Not that I'm aware of. Again, it's a perennial problem across comms, trying to make it clear that we're never going to ask you to pay for it. It's a bit like what CRA goes through during tax season every year. Aside from staying on top of it, trying to make it as clear as possible that those are not legitimate sites, where we can take steps to try to bring them down, we will.

Senator Boehm: A few years ago, pre-pandemic, even before that, there was always a plan out there to set up a pilot project in the U.S. where Canada would have pre-clearance capability, shall we say, whether it was a plaza or something in a major airport. I'm wondering whether, in light of recent events and recent consultations, this idea is still alive and, if so, what does it look like?

Mr. Ommanney: It is still something that we're discussing with our U.S. counterparts. I'd say we're still in very early phases about where this would make sense from our perspective and from the U.S. perspective, both in a traveller space and in commercial space that we operate in. I don't have any specifics I

La dernière chose que je dirais, c'est que nous avons également intégré des considérations relatives à la protection des renseignements personnels dans nos contrats avec ceux qui travaillent; s'ils ne sont pas des employés du gouvernement du Canada, nous nous assurons que ces contrats comportent des clauses visant à ce qu'ils respectent nos exigences en matière de protection des renseignements personnels également.

Le sénateur Boehm : Merci, madame Belanger.

M. Carr a tout à l'heure dit que vous travaillerez en collaboration avec la société civile et les organisations de consommateurs intéressés pendant la mise en œuvre de ces nouveaux programmes. Est-ce que cela suppose que vous direz aux gens qui sont les faux? Si vous allez sur Internet et que vous voulez télécharger l'application ArriveCAN, vous avez un certain nombre d'options. Quelques-unes exigent un numéro de carte de crédit, mais c'est une arnaque. Je pense qu'il est important de faire savoir quel est le véritable programme. Qu'en pensez-vous?

Mme Belanger : Quand nous découvrons ce genre de sites, nous les examinons et nous travaillons avec notre personnel de sécurité dans certains cas pour essayer de les faire disparaître. Comme vous le savez, dans de nombreux cas, comme vous l'avez dit pour ArriveCAN, il y en a toujours un qui fonctionne. Notre personnel de soutien est informé quand les gens appellent pour ce genre de choses; il sait ce qu'il faut répondre et leur dit qu'il ne s'agit pas des véritables sites. Mais nous avons également travaillé en collaboration avec notre équipe de communications pour nous assurer que, s'il existe des sites de ce type, nos sites Web indiquent clairement qu'ils sont frauduleux ou que ce ne sont pas nos vrais sites. Monsieur Ommanney, y a-t-il autre chose?

M. Ommanney : Pas que je sache. Encore une fois, c'est l'éternel problème, pour les communications, essayer de faire comprendre que nous n'allons jamais vous demander de payer. C'est un peu comme ce que vit l'ARC pendant la période des impôts chaque année. Nous restons vigilants et nous essayons de faire comprendre le plus clairement possible que ce ne sont pas des sites légitimes, et quand nous pouvons prendre des mesures pour tenter de les faire disparaître, nous le faisons.

Le sénateur Boehm : Il y a quelques années, avant la pandémie, et même avant cela, il y avait toujours un plan visant à lancer un projet pilote aux États-Unis, où le Canada aurait une capacité de précontrôle, disons, dans une place ou ailleurs, dans un grand aéroport. Vu les récents événements et les récentes consultations, je me demandais si cette idée tient toujours et, si c'est le cas, à quoi cela ressemble.

M. Ommanney : Nous en discutons toujours avec nos homologues américains. Je dirais que nous n'en sommes qu'au tout début de la réflexion sur l'intérêt que cela aurait de notre point de vue et du point de vue des États-Unis, à la fois dans l'espace voyageur et dans l'espace commercial dans lequel nous

can offer today as to what exactly that might look like, other than to say it is a subject of ongoing conversation.

Senator Boehm: So the dream is still alive?

Mr. Ommanney: It is.

Senator Boehm: Thank you.

The Chair: A quick follow-up before we go on: I'm presuming you operate under the umbrella of the Communications Security Establishment in terms of cybersecurity and you're connected. Thank you. I would have thought so.

Senator Yussuff: Thank you, witnesses, for being here.

Mr. Ommanney, you spoke earlier about coming into one of our major airports. I'm familiar with coming into Toronto quite often, and I've never gotten to the kiosk in 30 seconds. If I could get to the kiosk in 30 seconds, I'd be a very happy person, but the reality, of course, for many folks who live in the Greater Toronto Area, is that it's always crowded. It's the busiest airport in the country. I understand the need to incorporate some technology to speed up the process. We do that right now. The airlines get a lot of information from me when I get on a flight, and the U.S. gets it in advance before I get on the ground. I understand all of that.

In the context of doing this, how would the use of this new telecommunications process impact the employment of CBSA officers going forward, including other issues that might have an impact?

Mr. Ommanney: To come back on your 30 seconds, maybe I misspoke, but what we're seeing with advanced declaration, if you don't use it, it takes the average traveller, once they reach the kiosk, about two minutes to complete that biometric capture, identity resolution and customs declaration, and it's about a third faster, so about 40 seconds faster if you've done your declaration in advance. Sorry if I misspoke earlier.

There's no part of traveller modernization that has as an objective reduction of staff. We want to spend less of our time facilitating low-risk travellers, addressing problems such as you're talking about in terms of congestion in the arrival hall at Pearson and spending more of our time on higher value enforcement activities and improve the experience for travellers — make technology more available, improve their user experience and the user experience for officers. A big chunk of the work we're doing is about improving the user interface for our officers, the information that's available to them, reducing the kinds of administrative tasks they have to do, whether it's

travaillons. Je n'ai pas de précisions à donner aujourd'hui sur ce à quoi cela pourrait exactement ressembler, à part dire que c'est toujours un sujet de discussion.

Le sénateur Boehm : Le rêve est donc toujours vivant?

M. Ommanney : Oui.

Le sénateur Boehm : Merci.

Le président : J'aimerais faire un suivi rapide avant de poursuivre : je suppose que vous êtes chapeautés par le Centre de la sécurité des télécommunications pour ce qui a trait à la cybersécurité et que vous êtes connectés. Merci. C'est ce que je pensais.

Le sénateur Yussuff : Je remercie les témoins d'être ici.

Monsieur Ommanney, vous avez parlé tout à l'heure de l'arrivée dans l'un de nos principaux aéroports. J'ai l'habitude d'aller à Toronto assez souvent, et je n'ai jamais atteint la borne en 30 secondes. Je serais très content de le pouvoir, mais, bien sûr, la réalité pour de nombreuses personnes qui vivent dans la région du Grand Toronto, c'est que c'est toujours bondé. C'est l'aéroport le plus fréquenté du pays. Je comprends la nécessité d'intégrer certaines technologies pour accélérer le processus. Nous le faisons au moment où je vous parle. Les compagnies aériennes reçoivent beaucoup d'informations de ma part lorsque j'embarque sur un vol, et les États-Unis les reçoivent en avance, avant que j'atterrisse. Je comprends tout cela.

Dans ce contexte, quelles seraient les conséquences de l'utilisation de ce nouveau processus de télécommunication sur l'emploi des agents de l'ASFC, à l'avenir, y compris les autres enjeux qui pourraient avoir des conséquences?

M. Ommanney : Pour revenir à vos 30 secondes, je me suis peut-être mal exprimé, mais ce que nous constatons avec la déclaration faite à l'avance, si vous ne l'utilisez pas, il faut au voyageur moyen, une fois qu'il a atteint la borne, environ deux minutes pour la saisie des données biométriques, la confirmation d'identité et la déclaration douanière, et c'est environ un tiers plus rapide, soit environ 40 secondes de moins, si vous avez fait votre déclaration à l'avance. Je m'excuse si je me suis mal exprimé tout à l'heure.

Aucune partie de la modernisation des voyageurs n'a pour objectif de réduire le personnel. Nous voulons consacrer moins de temps à faciliter la circulation des voyageurs à faible risque et à résoudre des problèmes comme ceux dont vous parlez, par exemple l'encombrement à l'arrivée à l'aéroport Pearson, et consacrer plus de temps à des activités d'application de la loi d'une plus grande valeur, améliorer l'expérience des voyageurs, rendre la technologie plus disponible, améliorer l'expérience utilisateur des voyageurs et celle des agents. Une grande partie du travail que nous faisons vise à améliorer l'interface utilisateur pour nos agents, les informations qui sont à leur

data capture, data entry or better supporting the communications that they need operationally between a primary officer and a secondary officer, for example. Those are all things that will require less time for them to process a traveller, and, therefore, that time overall can be better spent on higher value enforcement activities.

There's no intention here of replacing officers with technology. There's a huge piece of this work which is engaging officers to say: How do you need technology to help you in the work that you do? What information do you need to see? How do you want to see it? How do you need to communicate? Frankly, we have a lot of systems in the back end, and that creates a lot of friction for officers who have to log in to multiple systems. There's a lot of room for us to simplify and improve the user experience for them. It will ultimately free up their time to spend on what we would consider higher value activities and, at the same time, provides a better traveller experience and a streamlined experience for a low-risk traveller.

Senator Yussuff: The CBSA officer is only one point of the process of getting through when you come back. How does it impact customs officers, which is a separate line that you go through? Would this in any way assist them in the work they do? They have the ability to screen every traveller; they're there getting the declaration form. How would this impact the customs officer, which is a secondary screening you go through as you get through CBSA?

Mr. Ommanney: I think you're referring to the secondary officer if we make a referral. If we give better information to the primary officer, so they can more quickly identify low-risk travellers and send them on their way, that also helps them focus on the higher risk or more interesting travellers that they may want to refer. One of the objectives is to improve the effectiveness of those referrals.

There are other elements I would point you to, and I alluded to them a moment ago. One of the things I've heard in the sessions when I have been out speaking to officers is to say, "Hey, what do you need these new tools to do for you?"

One of the things often highlighted is helping them communicate with each other better. When a primary officer makes a referral to the secondary, it's not always obvious to the secondary officer why that referral was made. If we can allow for the system to allow for better communication between the two, that removes that kind of information gap that exists today.

disposition, à réduire les tâches administratives qu'ils doivent accomplir, qu'il s'agisse de saisie ou d'entrée de données, ou à mieux soutenir les communications dont ils ont besoin sur le plan opérationnel, entre un agent principal et un agent de l'inspection secondaire, par exemple. Ce sont autant de choses qui leur prendront moins de temps lorsqu'ils traitent un voyageur et, par conséquent, ce temps pourra être consacré à des activités d'application de la loi de plus grande valeur.

On n'a pas ici l'intention de remplacer les agents par la technologie. Une grande partie de ce travail consiste à demander aux agents : comment la technologie peut-elle vous aider dans votre travail? De quelles informations avez-vous besoin? Comment voulez-vous les consulter? Comment devez-vous communiquer? Franchement, nous avons de nombreux systèmes en arrière-plan, et cela crée beaucoup de frictions pour nos agents qui doivent se connecter dans plusieurs systèmes. Il y a beaucoup de place à la simplification et à l'amélioration de leur expérience utilisateur. Cela leur permettra au bout du compte de consacrer plus de temps à ce que nous considérons comme des activités d'une plus grande valeur et, en même temps, d'offrir une meilleure expérience aux voyageurs et une expérience simplifiée aux voyageurs à faible risque.

Le sénateur Yussuff : L'agent de l'ASFC n'est qu'un point du processus de passage lorsque l'on revient au pays. Quelles sont les conséquences sur les agents de douanes, une ligne distincte que l'on franchit? Cela les aiderait-il d'une manière ou d'une autre dans leur travail? Ils ont la capacité de contrôler chaque voyageur; ils sont là pour récupérer les formulaires de déclaration. Quelles seraient les conséquences pour l'agent des douanes, qui effectue le contrôle secondaire auquel on est soumis lorsqu'on passe par l'ASFC?

M. Ommanney : Je pense que vous parlez de l'agent de l'inspection secondaire dans le cas d'un renvoi. Si nous fournissons de meilleures informations aux agents principaux, pour qu'ils puissent identifier plus rapidement les voyageurs à faible risque et les laisser reprendre leur route, cela leur permet également de se concentrer sur les voyageurs qui présentent un risque plus élevé ou plus d'intérêt, et qu'ils pourraient souhaiter renvoyer. L'un des objectifs est d'améliorer l'efficacité de ces renvois.

J'aimerais attirer votre attention sur d'autres éléments que j'ai mentionnés il y a un instant. L'une des choses que les agents m'ont dites au cours des discussions, c'est « Mais que doivent faire ces nouveaux outils pour vous? »

L'une des choses qu'ils ont souvent mises en avant est qu'il faut que les outils les aident à mieux communiquer les uns avec les autres. Quand un agent principal renvoie un voyageur à l'inspection secondaire, la raison de ce renvoi n'est pas toujours évidente pour l'agent de l'inspection secondaire. Si on pouvait faire en sorte que le système permette une meilleure

There are ways like that, where the tools and information that we're providing will lead to better and quicker primary decisions, but will also have a positive impact on the secondary referrals and the results we see there.

Senator Yussuff: Right now when I come in I pass CBSA. Before I can go through, get my bags and get out of the airport, the customs officer collects that piece of paper from me. How would they get that piece of paper now, electronically?

Mr. Ommanney: The reason for that is to satisfy the existing presentation requirements in the act. That's one of the things that's been changed here.

We have the information already in the system. We don't need to print the paper and have the person hand off the paper. We may be able to provide a QR code on your phone. Again, it's early days. We have not landed on how that would work. That is one of the things these changes would allow us to adjust.

Senator Yussuff: I want to pick up on a question my colleague Senator Cardozo asked, which has been an issue that comes up every so often from different communities in terms of challenges they face and racial profiling. In the context of all of this, recognizing we've had these problems and many attempts have been made to train officers and sensitize them to that we're a very diverse country.

Technologies are not neutral. What you put in is what comes out at the end. How would we avoid this in the context of going forward and ensuring other communities are not stigmatized by this?

Mr. Ommanney: For sure. I will ask Mr. Carr to weigh in on the work we're doing to try to monitor and assess whether bias exists and how we can then deal with it.

I will speak to the other point you made. There's an ongoing need, which we are doing — which is the training and education of officers — to make sure that people are aware of what the issues are. We also need to look at our human-driven decision making in terms of differential outcomes.

When it comes to the system, this is something that we're very seized with. I think I mentioned earlier the point that both the OPC and The National Security Transparency Advisory Group emphasizes the importance of not only addressing this but being

communication entre les deux, on supprimerait ce type de lacune en matière d'information qui existe aujourd'hui.

Il y a des solutions, quand les outils et les informations que nous fournissons mènent à de meilleures et plus rapides décisions initiales, mais qui ont également une incidence positive sur les renvois à l'inspection secondaire et les résultats que nous y obtenons.

Le sénateur Yussuff : Actuellement, quand j'arrive, je passe par l'ASFC. Avant de passer, prendre mes bagages et sortir de l'aéroport, je remets le document à l'agent des douanes. Comment les agents pourraient-ils maintenant obtenir ce document, de manière électronique?

M. Ommanney : La raison en est qu'il s'agit de satisfaire aux exigences de présentation prévues par la loi. C'est l'une des choses que l'on a modifiées, ici.

L'information se trouve déjà dans le système. Il n'est pas nécessaire d'imprimer le papier et de demander à la personne de le remettre. On pourrait lui fournir un code QR sur son téléphone. Encore une fois, nous n'en sommes qu'au début. Nous n'avons pas encore trouvé la façon dont cela va fonctionner. C'est l'une des choses que ces modifications nous permettraient d'ajuster.

Le sénateur Yussuff : J'aimerais revenir sur une question que mon collègue, le sénateur Cardozo, a posée et qui est régulièrement soulevée par différentes communautés. Elle concerne les difficultés auxquelles elles sont confrontées et le profilage racial. Dans ce contexte, il faut reconnaître que nous avons eu ces problèmes et que de nombreuses tentatives ont été faites pour former les agents et les sensibiliser au fait que nous sommes un pays très diversifié.

Les technologies ne sont pas neutres. Ce que vous y mettez, c'est ce qui en ressort à la fin. Comment éviter cela à l'avenir et garantir que les autres communautés ne seront pas stigmatisées par cela?

M. Ommanney : Bien sûr. Je demanderais à M. Carr de ce que nous faisons pour tenter de savoir s'il y a des préjugés et comment nous pouvons réagir.

Je parlerais de l'autre point que vous avez soulevé. Il faut toujours, et nous le faisons — en formant et en sensibilisant les agents — nous assurer que les gens sont conscients des problèmes. Nous devons également examiner le processus décisionnel des agents, qui sont des humains, en ce qui a trait aux écarts dans les résultats.

Quant au système, c'est une chose dont nous sommes très conscients. Je crois avoir mentionné que le Commissariat à la protection de la vie privée et le Groupe consultatif sur la transparence de la sécurité nationale soulignent tous deux qu'il

transparent in how we address it, and reassure Canadians that this is something we're taking seriously and addressing.

I will turn it over to Mr. Carr.

Mr. Carr: Yes. I have a team dedicated to bias and ethics analysis of what's currently the processes in place. Any technology or algorithm that goes forward will be evaluated from a bias and ethics perspective, measuring differential outcomes, designing any sort of technology or algorithms with that in mind so that any element that we can remove from those algorithms or technology is removed before their impact.

As you said, any bad data feeding into the creation risks perpetuating that bias in the future, which is why we're being extremely careful with what gets fed in, so that we can be sure that we're minimizing any bias that gets into the system going forward. Then we'll be monitoring and evaluating on a regular basis going forward.

Senator Dasko: Thank you for being here. I have a few questions as most of my questions have been answered.

I find the NEXUS card works very well in travelling to the U.S. Will this process be better, faster, quicker than NEXUS? I find it's impossible to live without a NEXUS card, so don't take it away. I know it's the American's, but you know what I mean.

Mr. Ommanney: The operational model for NEXUS is very much what we have in mind for how we would deal with low-risk travellers. The trick is in determining who belongs in that stream.

The experience for the traveller and the experience from our end is — again, at this early stage of how we're thinking about it — analogous to how that NEXUS flow operates.

Senator Dasko: Did you get the idea from that and how well that works?

Mr. Ommanney: I don't know where the idea came from, to be honest. This is a challenge that border agencies around the world are dealing with: How to streamline the low-risk traveller so we can focus on the higher-risk activity, whether that's driven by the people crossing, the commercial goods entering or what have you.

That notion that you acquire a degree of confidence or reassurance that these folks need less attention and, therefore, can be handled in a streamlined fashion, that's what NEXUS is about. We handle that through the assessment process up front and then ongoing monitoring of the behaviours of the folks in the program.

est important non seulement de nous occuper de cela, mais aussi d'être transparents sur notre façon de le faire, et de rassurer les Canadiens sur le fait que nous prenons cela au sérieux et que nous nous en occupons.

Je vais céder la parole à M. Carr.

M. Carr : Oui. J'ai une équipe dédiée à l'analyse des préjugés et de l'éthique des processus actuellement en place. Toute technologie ou tout algorithme futurs seront évalués du point de vue des préjugés et de l'éthique; nous allons mesurer les écarts dans les résultats et concevoir toutes les technologies et tous les algorithmes en gardant cela à l'esprit, afin que tout élément que nous pouvons supprimer de ces algorithmes ou de cette technologie soit supprimé avant qu'il n'ait une incidence.

Comme vous l'avez dit, toute donnée erronée qui entre dans la création risque de perpétuer ce préjugé à l'avenir, et c'est pourquoi nous sommes extrêmement prudents quant à ce qui est introduit dans le système; nous voulons être certains de réduire au minimum les préjugés qui entreront dans le système, à l'avenir. Nous procédons ensuite régulièrement au suivi et à l'évaluation.

La sénatrice Dasko : Merci d'être ici. J'ai quelques questions étant donné qu'on a répondu à la plupart de mes questions.

Je trouve que la carte NEXUS fonctionne très bien pour les voyages aux États-Unis. Ce processus sera-t-il meilleur et plus rapide que NEXUS? Je trouve qu'il est impossible de vivre sans une carte NEXUS, alors ne l'enlevez pas. Je sais que ce sont les Américains, mais vous voyez ce que je veux dire.

M. Ommanney : Le modèle opérationnel de NEXUS correspond tout à fait à la façon dont nous envisageons de traiter les voyageurs à faible risque. Mais il faut déterminer qui fait partie de ce flux.

L'expérience du voyageur et notre expérience — encore une fois, à ce premier stade de notre réflexion — sont comparables à la façon dont fonctionne le flux NEXUS.

La sénatrice Dasko : L'idée vous est-elle venue de là et du fait que cela fonctionne bien?

M. Ommanney : Honnêtement, je ne sais pas d'où l'idée est venue. C'est un problème auquel sont confrontées les agences frontalières du monde entier : comment simplifier le contrôle des voyageurs à faible risque pour pouvoir se concentrer sur les activités à haut risque, qu'il s'agisse des personnes qui traversent la frontière, des marchandises commerciales qui entrent, etc.

NEXUS s'appuie sur l'idée que l'on peut savoir avec un certain degré de confiance que ces personnes ont besoin de moins d'attention et peuvent donc être traitées de manière simplifiée. Nous gérons cela au moyen d'un processus d'évaluation en amont et d'un suivi continu des comportements des personnes participant au programme.

Senator Dasko: I have a question about travelling by car. I am doomed to use Pearson every week, as my colleague is. Earlier this year, I travelled over the Ambassador Bridge and came back via the Walpole Island Ferry, which is an interesting eight-minute ferry that crosses from Michigan to Ontario.

Let's say you're travelling by car, approaching the border and coming back to Canada. You say, "All those trucks are here." Can you pull out your mobile and do the form right there, just before you get there?

Mr. Ommanney: Yes.

Senator Dasko: You can.

Mr. Ommanney: The idea is you can do it up to 72 hours in advance, again, is our thinking now. You could do it. Then it's about confirming that the declaration still stands at the point of your crossing.

Senator Dasko: I see. So you have to do it 72 hours ahead?

Mr. Ommanney: You don't have to, up to.

Senator Dasko: I understand.

Mr. Ommanney: If you're at a border crossing, you're sitting in a long line, and there's a line over there for people who have NEXUS or who have done advanced declaration, I would suggest filling it in before you grab the wheel and turn.

Senator Dasko: Right. You're in the line and say this is terrible. I'm going to fill out the form, and off I go over here.

Mr. Ommanney: Again, the idea for us in terms of where we see this going, we ultimately want to incorporate all of the border-related obligations, but also things like wait times and helping you, as a traveller, decide where the best place is for me to go. Let me satisfy all requirements, calculate and pay my duties and taxes. That will ultimately streamline. It works for you because it helps you streamline your process when you arrive. It works for us because, especially on land, that's information that we would get in advance that we don't get today.

Senator Dasko: Right.

La sénatrice Dasko : J'ai une question sur les voyages en voiture. Comme mon collègue, je suis condamnée à utiliser l'aéroport Pearson chaque semaine. Plus tôt cette année, je suis passée par le pont Ambassador et je suis revenue par le traversier Walpole Island; c'est un trajet intéressant qui permet de passer du Michigan à l'Ontario en huit minutes.

Disons que vous voyagez en voiture, vous arrivez à la frontière et vous voulez rentrer au Canada. Vous dites « Tous ces camions sont ici. » Pouvez-vous sortir votre téléphone cellulaire et remplir le formulaire directement sur place, juste avant d'arriver?

M. Ommanney : Oui.

La sénatrice Dasko : Vous le pouvez.

M. Ommanney : L'idée est que vous pouvez le faire jusqu'à 72 heures à l'avance, encore une fois, selon ce que nous envisageons actuellement. Vous pourriez le faire. Il s'agit ensuite de confirmer que la déclaration est toujours valide au point de passage.

La sénatrice Dasko : Je vois. Vous devez donc le faire 72 heures à l'avance?

M. Ommanney : Vous n'avez pas à le faire, vous pouvez le faire.

La sénatrice Dasko : Je comprends.

M. Ommanney : Si vous êtes à un poste frontalier, vous êtes dans une longue file d'attente, et il y a une file d'attente à côté pour les personnes qui ont une carte NEXUS ou qui ont fait leur déclaration à l'avance; je vous conseille de la remplir avant de prendre le volant.

La sénatrice Dasko : D'accord. Vous êtes dans la file et vous vous dites que c'est terrible. Je vais remplir le formulaire et ça ira.

M. Ommanney : Encore une fois, en ce qui concerne l'évolution des choses, l'idée pour nous est d'intégrer en fin de compte toutes les obligations liées aux frontières, mais également des choses comme le temps d'attente et la façon de vous aider, en tant que voyageur, à décider du meilleur endroit où aller. Je dois satisfaire à toutes les exigences, calculer et payer mes droits et taxes. Au bout du compte, cela simplifiera le processus. Cela fonctionne pour vous parce que cela vous aide à simplifier le processus quand vous arrivez. Cela fonctionne pour nous parce que, surtout à la frontière terrestre, il s'agira d'informations obtenues à l'avance, ce que nous n'avons pas aujourd'hui.

La sénatrice Dasko : D'accord.

Mr. Ommanney: The ability to get a sense, operationally, of what kind of volumes are coming our way, or individuals, the risking that we can now do on that information, the determination that can be made most of the way, until we then see the person, confirm the declaration and whether there's anything of note that the officer notices.

Senator Dasko: Do these procedures affect commercial traffic at all?

Mr. Ommanney: These are focused on the travellers and business.

One of the things that I'm discussing with officers when I'm talking to them — because for them, on the front line, they often float between traveller operations and commercial operations.

For sure, the emphasis and the focus of our work is on travellers' processing, tools for travellers and then how do we process that information; how do we support officers' decision as they relate to travellers?

As we're going out and soliciting the requirements from officers around what the officer interface needs to look like, what kind of requirements does he need to take on board? We do want to do that mindful of the fact that their work is not uniquely travellers. They might sometimes float.

It is possible that there will be certain elements that touch on our commercial business that are reflected in what we would push out to officers. From a non-CBSA user standpoint, it's focused on travellers only.

Senator Dasko: Do you envision that people will continue to have a choice at most border crossings?

Mr. Ommanney: Yes.

Senator Dasko: Land or air?

Mr. Ommanney: The analogy one of my colleagues likes to use is the banking one, where you can still go and talk to a teller; you can go to an ATM, or you can do banking on your phone. We want to provide a range of options. Certainly, there are many advantages, from our perspective, to having folks use this.

We talked before with your colleague's question a moment ago about Pearson. There's an advantage for us. If we can push the processing away from the port of arrival, that means people spend less time when they arrive; that's important to us, the Greater Toronto Airports Authority and our industry partners.

M. Ommanney : Il s'agit de la capacité, sur le plan opérationnel, d'avoir une idée des volumes qui arrivent, ou des personnes, du risque à traiter selon ces informations, de la décision qui peut être prise la plupart du temps, avant de voir ensuite la personne, de confirmer la déclaration et de savoir si l'agent a remarqué quelque chose d'important.

La sénatrice Dasko : Ces procédures ont-elles une incidence sur le trafic commercial?

M. Ommanney : Les procédures sont axées sur les voyageurs et les activités commerciales.

Une des choses dont je discute avec les agents... car ils sont en première ligne, et ils alternent souvent entre les opérations voyageurs et les opérations commerciales.

Bien sûr, notre travail est axé sur le traitement des voyageurs, les outils pour les voyageurs et ensuite sur la façon dont nous traitons ces informations; comment pouvons-nous appuyer la décision des agents concernant les voyageurs?

Nous demandons à divers groupes d'agents quelles seraient leurs exigences par rapport à l'interface, quel type d'exigences ils doivent prendre en compte. Nous voulons le faire en tenant compte du fait que leur travail ne porte pas uniquement sur les voyageurs. Ils peuvent alterner parfois.

Il est possible que certains éléments liés à nos opérations commerciales se reflètent dans ce que nous proposons aux agents. Du point de vue d'un utilisateur qui ne fait pas partie de l'ASFC, c'est uniquement axé sur les voyageurs.

La sénatrice Dasko : Prévoyez-vous que les gens continueront d'avoir le choix à la plupart des postes frontaliers?

M. Ommanney : Oui.

La sénatrice Dasko : Mode terrestre ou aérien?

M. Ommanney : L'un de mes collègues aime faire une analogie avec le secteur bancaire : vous pouvez toujours aller au comptoir; vous pouvez utiliser un guichet automatique, ou vous pouvez effectuer vos transactions sur votre téléphone. Nous voulons offrir un éventail d'options. Assurément, il y a de nombreux avantages, de notre point de vue, à ce que les gens l'utilisent.

Nous avons déjà parlé de cela en répondant à la question de votre collègue il y a un instant au sujet de l'aéroport Pearson. Il y a un avantage pour nous. Si nous pouvons éloigner le traitement du point d'arrivée, cela signifie que les gens passeront moins de temps à l'arrivée; c'est important pour nous, pour l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et pour nos partenaires de l'industrie.

We also have a joint interest in improving the traveller experience. How do we make this as seamless and easy as possible?

That's driving us on those tools, but we recognize — as has been raised a few times — that not everyone will want to use them and not everyone will be in a position to use them. We will maintain access to traditional processing, but it becomes more challenging if we're talking about remote tools. Again, the notion is I'm giving you an option instead of crossing in the middle of the Great Lakes. If you don't want to use those tools, though, maybe you have to go through the nearest land port of entry. There will be circumstances where this might be the only option. However, when it comes to major airports and land crossings — that is, what's available today — we see offering this as the ability to expand the services and the reach of services that are currently available.

The Chair: Thank you.

Senator Anderson: Thank you to the witnesses. Is it the plan for the Canada Border Services Agency to utilize or expand the use of artificial intelligence, or AI? If so, are there regulations and guidelines for the deployment, use and advancement of AI in line with the rollout of this new legislation?

Mr. Ommanney: Mr. Carr, can you help on what constitutes or falls within AI? It is our intention to use analytics to support the decisions of officers, for example, to run indicators that might be interesting from a risk standpoint and then to provide that input to officers to inform their decision making. Maybe I'll turn to you now.

Mr. Carr: We're certainly exploring the potential use of artificial intelligence in that risking work going forward. Everything we're doing is not only in compliance with Treasury Board regulations and standards but also it exceeds them in every way. It's not something we're going to rush out the door quickly, but it's something we're exploring. Once we have enough confidence in the tools — that is, once they've been thoroughly tested and piloted and we have strong buy-in from external groups that can challenge us — we could implement them.

Senator Anderson: If you decided to implement them, do the regulations currently in existence address any security concerns for individuals' information, or is that something that would have to follow any decisions you make?

Nous avons également un intérêt commun à améliorer l'expérience des voyageurs. Comment faire pour que tout se passe sans heurt et le mieux possible?

C'est ce qui nous pousse à choisir ces outils-là, mais nous sommes conscients — comme il a été mentionné plusieurs fois — que ce n'est pas tout le monde qui voudra les utiliser ou qui pourra les utiliser. Nous maintiendrons l'accès au traitement traditionnel, mais cela devient plus difficile quand l'on parle des outils à distance. Encore une fois, l'idée, c'est que je vous donne une option, celle de traverser au milieu des Grands Lacs. Cependant, si vous ne voulez pas utiliser ces outils, vous devriez peut-être passer par le point d'entrée terrestre le plus proche. Il y aura des circonstances où cela pourrait être la seule option. Cependant, en ce qui concerne les grands aéroports et les postes frontaliers terrestres — c'est-à-dire ce qui est disponible aujourd'hui —, nous considérons cette offre comme une possibilité d'étendre les services et la portée des services actuellement disponibles.

Le président : Merci.

La sénatrice Anderson : Je remercie les témoins. L'Agence des services frontaliers du Canada prévoit-elle d'utiliser ou d'élargir davantage l'intelligence artificielle, ou l'IA? Si c'est le cas, existe-t-il un règlement et des lignes directrices pour le déploiement, l'utilisation et la promotion de l'IA parallèlement à la mise en œuvre de ce nouveau projet de loi?

M. Ommanney : Monsieur Carr, pourriez-vous dire ce qui constitue l'IA ou ce qui relève de l'IA? Nous avons l'intention d'utiliser l'analytique pour appuyer les décisions des agents, par exemple, pour valider des indicateurs qui pourraient être intéressants du point de vue du risque et ensuite fournir ces informations aux agents, pour éclairer leurs décisions. Je vais peut-être vous céder la parole, maintenant.

M. Carr : Nous explorons certainement l'utilisation potentielle de l'intelligence artificielle dans le travail sur les risques, à l'avenir. Tout ce que nous faisons est conforme aux règlements et aux normes du Conseil du Trésor, mais en outre, les dépasse en tous points. Nous n'allons pas nous précipiter pour en finir au plus vite, mais c'est une chose que nous explorons. Une fois que nous ferons suffisamment confiance aux outils — c'est-à-dire une fois qu'ils auront été soigneusement testés et mis à l'essai et que nous bénéficierons d'une forte adhésion des groupes externes qui peuvent nous poser des questions —, nous pourrions les mettre en œuvre.

La sénatrice Anderson : Et si vous décidiez de les mettre en œuvre, les règlements qui existent actuellement permettraient-ils de réagir aux préoccupations en matière de sécurité concernant les renseignements des particuliers, ou est-ce quelque chose qui devrait suivre toute décision que vous prendriez?

Mr. Carr: I might turn to Mr. Hamilton on legislation. Any time we would be implementing artificial intelligence, it would be with full knowledge. It would be publicized to the public that these kinds of tools are being used in this process. People would be informed.

Mr. Ommanney: I don't know if the algorithmic impact assessment will speak to that as well. Anytime we use algorithms in decision making, there is a process through Treasury Board regarding what its impact is and then there is an assessment.

Mr. Carr: It has to be evaluated and published on the Treasury Board website to all Canadians so that they know, for example, we are using artificial intelligence in risking decisions at the border. Here's why we're using it. Here's the information that we're using, and here's the types of decisions. That would be posted there.

Graeme Hamilton, Director General, Traveller, Commercial and Trade Policy, Strategic Policy Branch, Canada Border Services Agency: The legislation and the amendments that are being brought forward in the budget do not speak to any changes related to the use of AI and part of that risking. That's all governed through the Treasury Board framework that already exists and we would be compliant with that. We already have limitations within the Customs Act around sharing information between departments. That isn't touched on in the legislative scheme either. This is on options for presenting to the agency. Elements related to sharing that information around the privacy of the information and the use of AI would continue to be governed by existing frameworks across the Government of Canada. In the context of AI, the Treasury Board would hold them.

Mr. Ommanney: In addition, the same limitations in the Customs Act on what information we can ask for remain. These aren't changing that in any way, so the limitations that are already in place in the Customs Act carry forward to anything that has been discussed today.

The Chair: We have just enough time for three more questions from Senators Boisvenu, Yussuff and Cardozo. Three minutes each, and I'm going to be very strict about three minutes.

[Translation]

Senator Boisvenu: Again, I'd like to thank the witnesses. Will this system apply only to Canadian residents, or will it also apply to Americans wanting to enter Canada?

M. Carr : Je vais peut-être m'adresser à M. Hamilton au sujet du projet de loi. Chaque fois que nous mettrons en œuvre l'intelligence artificielle, ce sera en toute connaissance de cause. Le public serait informé de l'utilisation de ces types d'outils dans le cadre du processus. Les gens seraient informés.

M. Ommanney : Je ne sais pas si l'évaluation de l'incidence algorithmique en traitera également. Chaque fois que nous utilisons les algorithmes dans la prise de décisions, il y a un processus par l'intermédiaire du Conseil du Trésor concernant son incidence, et il y a ensuite une évaluation.

M. Carr : L'incidence doit être évaluée et publiée sur le site Web du Conseil du Trésor à l'intention de tous les Canadiens afin qu'ils sachent, par exemple, que nous utilisons l'intelligence artificielle pour prendre des décisions liées au risque à la frontière. Voici pourquoi nous l'utilisons. Voici l'information que nous utilisons et voici les types de décisions. Ces renseignements seraient affichés sur le site.

Graeme Hamilton, directeur général, Politiques relatives aux voyageurs, au secteur commercial et aux échanges commerciaux, Direction générale de la politique stratégique, Agence des services frontaliers du Canada : Le projet de loi et les modifications proposées dans le budget ne traitent pas des changements liés à l'utilisation de l'intelligence artificielle et des risques qu'elle comporte. Tout cela est régi par le cadre du Conseil du Trésor qui existe déjà, et nous nous y conformerions. La Loi sur les douanes prévoit déjà des restrictions en matière d'échange de renseignements entre les ministères. Ce point n'est pas non plus abordé dans le régime législatif. Il s'agit d'options à présenter à l'agence. Les éléments liés à l'échange de ces renseignements sur la protection des renseignements personnels et l'utilisation de l'intelligence artificielle continueraient d'être régis par les cadres existants à l'échelle du gouvernement du Canada. Dans le contexte de l'intelligence artificielle, c'est le Conseil du Trésor qui les détiendrait.

M. Ommanney : En plus, les mêmes restrictions dans la Loi sur les douanes concernant les renseignements que nous pouvons demander sont maintenues. Il ne s'agit pas de changer cela de quelque manière que ce soit, de sorte que les restrictions qui sont déjà en place dans la Loi sur les douanes s'appliquent à tout ce qui a été discuté aujourd'hui.

Le président : Il nous reste juste assez de temps pour que les sénateurs Boisvenu, Yussuff et Cardozo posent encore trois questions. Vous avez trois minutes chacun, et je serai très strict sur les trois minutes.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Merci à nos invités, encore une fois. Ce type de système fonctionnera-t-il seulement pour les résidents canadiens ou fonctionnera-t-il aussi pour les Américains qui veulent venir au Canada?

Mr. Ommanney: The idea is to make the tools available to anyone.

However, the traveller category will inform the risk assessment. Also, the case of a Canadian returning to the country is simpler than a situation where the traveller is a foreigner and needs to see an immigration officer.

Senator Boisvenu: Are the Americans developing similar systems for their citizens or for Canadians who travel to the U.S. a lot? As far as modernizing systems goes, are we pretty much on a par with one another?

Mr. Ommanney: We both have the same challenges in that regard. We have a lot of travellers arriving, so we need to verify their identity as quickly as possible and determine whether they are individuals we want to interact with. Our countries are quite vast.

Senator Boisvenu: It's a fact that the Americans are always reluctant to let people into the country. They have something of an obsession with controlling their border. Is that a barrier that would stop them from developing tools similar to ours?

Mr. Ommanney: It's more of a barrier when it comes to the categories of travellers who have access to those tools. They have similar tools, and they are looking at similar technologies, addressing similar challenges.

[English]

We're thinking about the same technologies. Perhaps we're going to implement them differently because there are sovereign differences and different preoccupations. In terms of basic challenges, namely, how to resolve identity and provide people a means of entering remotely; or how to streamline low-risk travellers in a major airport or a land crossing, those challenges are the same. They may manifest slightly differently, but we're going to have similar types of technologies in play and similar types of approaches.

Senator Boisvenu: Thank you.

Senator Yussuff: There is one other elephant in the room that we didn't talk about. What happens if I was found out to be lying on what I submitted in regard to my pre-clearance information? Do I get flagged in the system forever? Does that get shared with other countries?

Mr. Ommanney: I guess it's probably no different than today, in the sense that there is a positive obligation on someone entering the country to provide information to a border officer

M. Ommanney : L'idée, c'est que les outils soient disponibles pour n'importe qui.

Toutefois, la détermination du risque sera éclairée par la catégorie de voyageur, ainsi que le fait qu'un Canadien qui revient au pays est un cas un peu plus simple que quelqu'un qui vient de l'étranger et qui a besoin de voir un agent d'immigration.

Le sénateur Boisvenu : Est-ce que les Américains développent des systèmes semblables pour leurs citoyens ou pour les Canadiens qui voyagent souvent aux États-Unis? Est-ce qu'ils sont à peu près au même niveau en matière de modernisation?

M. Ommanney : On vit avec les mêmes défis dans cet espace. Il y a beaucoup de voyageurs qui arrivent et il faut vérifier leur identité le plus vite possible et déterminer s'ils sont des personnes avec qui on aimerait interagir. On a des pays assez vastes.

Le sénateur Boisvenu : On sait que les Américains sont toujours très frileux à l'idée de voir des gens entrer chez eux. Ils ont une espèce d'obsession de contrôle de leur territoire; est-ce un frein à ce qu'ils développent les mêmes technologies que nous, ici?

M. Ommanney : C'est plutôt un frein aux catégories de voyageurs à qui ils offrent les outils. Ils ont des outils semblables aux nôtres et ils se penchent sur les mêmes types de technologies, les mêmes défis que nous.

[Traduction]

Nous envisageons les mêmes technologies. Nous allons peut-être les mettre en œuvre différemment parce qu'il y a des différences de souveraineté et des préoccupations différentes. Pour ce qui est des défis fondamentaux, à savoir comment régler la question de l'identité et fournir aux gens un moyen d'entrer à distance, ou comment rationaliser l'entrée des voyageurs à faible risque dans un grand aéroport ou un poste frontalier terrestre, ces défis sont les mêmes. Ils peuvent se manifester de façon légèrement différente, mais nous aurons des types de technologies et d'approches similaires en jeu.

Le sénateur Boisvenu : Merci.

Le sénateur Yussuff : Il y a un autre éléphant dans la pièce dont nous n'avons pas parlé. Que se passe-t-il si on découvrait que j'avais menti dans les renseignements que j'ai fournis concernant mon autorisation préalable? Serais-je marqué dans le système pour toujours? Ces renseignements sont-ils communiqués à d'autres pays?

M. Ommanney : J'imagine que cela n'est probablement pas différent d'aujourd'hui, en ce sens qu'une personne qui entre dans le pays est tenue de fournir honnêtement des

honestly. If they are found not to be doing that, there is an enforcement record and that will be in the system.

Questions around how you are determined to be low risk, and if you are no longer determined as such how you get back to low risk designation haven't been answered yet. However, in past enforcement history, it's relevant to us when you drive up and talk to an officer at a land crossing. If you have had past enforcement action, that will be part of how they look at you when they are interacting with you and it will inform their decision on a referral. Those elements will continue to be important to us in terms of assessing the risk of a given traveller coming in. But exactly how that will work is undetermined. It will be informed very much by how it works today, subject to comments that have been made before about an assessment. We don't want to import bias, as you raised in your earlier question, so if there have been differential outcomes around some enforcement results, for example, we will look closely at that before we import that into a system that is now helping inform future referrals.

Senator Yussuff: Right now in terms of your NEXUS card, if you are found to be in violation, essentially you are flagged and you are constantly being checked. Maybe you are not there yet, but I assume something will happen and you will have to see an agent to get —

Mr. Ommanney: We get between 900 and 100 million travellers a year. We're still trying to figure out what normal looks like post COVID, but that was the trend line before COVID. The idea isn't that these are for everyone. We're trying to reduce the degree of unknown travellers. Because right now, our history is that everyone is treated as an unknown traveller, and that's not actually the case. In some cases, we have a lot of information on travellers that can help us recognize — like you mentioned, senator, the Ambassador Bridge. There are a lot of commuters in Windsor. A lot of folks go work in Detroit and come back every day at 5:30 p.m. — same car, same travellers.

I mentioned earlier about some of the engagement sessions I have had with officers. I go to every port, and they have some notion already of what a low-risk traveller looks like for them. It's different in each of the ports. It's really about trying to help us bottle that experience and then share it with our colleagues across the country so we can spend as little time as possible with the people who are ultimately low risk and who we're not interested in — to approve their experience and free us up to focus on high-value activities.

renseignements à un agent des services frontaliers. S'il s'avère qu'elle ne l'a pas fait, il y a un dossier d'application de la loi qui figurera dans le système.

Nous n'avons pas encore répondu aux questions sur la façon dont on détermine que vous présentez un faible risque, et si vous n'êtes plus considéré comme tel, la manière dont on revient à la désignation de faible risque. Toutefois, en ce qui concerne les antécédents en matière d'application de la loi, c'est pertinent pour nous lorsque vous vous présentez en voiture et que vous parlez à un agent à un poste frontalier terrestre. Si vous avez déjà fait l'objet de mesures d'application de la loi, cela fera partie de la façon dont ils vous regarderont lorsqu'ils interagiront avec vous et prendront leur décision concernant un renvoi. Ces éléments continueront d'être importants pour nous pour ce qui est d'évaluer le risque d'un voyageur qui arrive au pays. Mais la manière dont cela fonctionnera n'est pas encore déterminée. Elle sera très largement influencée par le fonctionnement actuel, sous réserve des commentaires qui ont été faits au sujet d'une évaluation. Nous ne voulons pas importer des préjugés, comme vous l'avez mentionné dans votre question précédente, alors s'il y a eu des résultats différents en matière d'application de la loi, par exemple, nous examinerons cela de près avant d'importer cela dans un système qui aide maintenant à orienter les renvois futurs.

Le sénateur Yussuff : À l'heure actuelle, en ce qui concerne votre carte NEXUS, si vous êtes en infraction, vous faites l'objet d'un signalement et d'une vérification constante. Vous n'en êtes peut-être pas encore là, mais je suppose qu'il se passera quelque chose et que vous devrez voir un agent pour obtenir...

M. Ommanney : Nous recevons entre 900 et 100 millions de voyageurs par an. Nous essayons encore de déterminer à quoi ressemble la normalité après la COVID, mais c'était la tendance avant la COVID. L'idée n'est pas que ce soit pour tout le monde. Nous essayons de réduire le nombre de voyageurs inconnus. Parce qu'à l'heure actuelle, tout le monde est traité comme un voyageur inconnu, ce qui n'est pas le cas. Dans certains cas, nous avons beaucoup de renseignements sur les voyageurs qui peuvent nous aider à reconnaître... Comme vous l'avez mentionné, sénatrice Dasko, le pont Ambassador. Il y a beaucoup de navetteurs à Windsor. Beaucoup de gens vont travailler à Détroit et reviennent tous les jours à 17 h 30; c'est la même voiture, les mêmes voyageurs.

J'ai mentionné plus tôt certaines des séances de mobilisation que j'ai eues avec des agents. Je vais dans tous les points d'entrée, et ils ont déjà une idée de ce à quoi ressemble un voyageur à faible risque pour eux. C'est différent dans chaque point d'entrée. Il s'agit vraiment d'essayer de nous aider à mettre en réserve cette expérience et de la partager ensuite avec nos collègues dans tout le pays afin que nous puissions passer le moins de temps possible avec les personnes qui présentent un faible risque et qui ne nous intéressent pas, pour approuver leur

Senator Cardozo: If I can just go back to the complaint mechanisms I had asked about. There's the National Security and Intelligence Review Agency and the Public Complaints and Review Commission. Can you tell me what the difference between them is, which ones apply to your work and which ones apply to someone who has a complaint based on this new process?

Mr. Ommanney: We have our own internal Canada Border Services Agency, or CBSA, complaints process.

Senator Cardozo: It's different from these two that I mentioned?

Mr. Ommanney: If you are a traveller and you feel that you have been mistreated at the border or are unhappy about the decision, there is a recourse mechanism — a complaint mechanism within CBSA. I think you are talking about some of the bodies of government — the national security community writ large. I'm not familiar with the distinctions.

Mr. Hamilton: I wouldn't want to misrepresent exactly what their mandates are. Maybe that's a question we can take back and provide you a bit more information on.

Senator Cardozo: If you can just let me know what the name of the commission is — the CBSA complaints commission.

Mr. Ommanney: We don't have an oversight body. There is a piece of legislation contemplating the creation of that, but it has not passed the House yet.

Senator Cardozo: So at this point, there is no oversight body for CBSA?

Mr. Ommanney: Correct.

[Translation]

Senator Dagenais: Verifying the identities of travellers arriving in Canada electronically worries me a bit, not because I'm against modernization, but because the federal and provincial governments don't have great track records when it comes to IT transformation. Take Phoenix or SAAQclic, for example. I get even more worried when I hear you say that you're working with a seven-year horizon. What works today may be totally outdated by the time you finish your testing, seven years down the road.

expérience et nous libérer afin de nous concentrer sur des activités à valeur ajoutée.

Le sénateur Cardozo : Permettez-moi de revenir sur les mécanismes de plainte que j'ai évoqués. Il y a l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement et la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public. Pouvez-vous me dire quelle est la différence entre les deux, lesquels s'appliquent à votre travail et lesquels s'appliquent à une personne qui a une plainte en vertu de ce nouveau processus?

M. Ommanney : Nous avons notre propre processus interne de plaintes à l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC.

Le sénateur Cardozo : C'est différent des deux que j'ai mentionnés?

M. Ommanney : Si vous êtes un voyageur et que vous avez l'impression d'avoir reçu un mauvais traitement à la frontière ou n'êtes pas satisfait de la décision, il y a un mécanisme de recours — un mécanisme de plaintes au sein de l'ASFC. Je pense que vous parlez de certains organes du gouvernement — la communauté de la sécurité nationale dans son ensemble. Je ne connais pas bien les distinctions.

M. Hamilton : Je ne voudrais pas déformer la nature exacte de leurs mandats. C'est peut-être une question que nous pouvons reprendre et sur laquelle nous pouvons vous donner un peu plus de renseignements.

Le sénateur Cardozo : Si vous pouviez me dire quel est le nom de la commission... la commission des plaintes de l'ASFC.

M. Ommanney : Nous n'avons pas d'organisme de surveillance. Il existe un projet de loi qui envisage la création d'un tel organisme, mais il n'a pas encore été adopté par la Chambre.

Le sénateur Cardozo : Donc, à ce stade, il n'y a pas d'organisme de surveillance pour l'ASFC?

M. Ommanney : C'est exact.

[Français]

Le sénateur Dagenais : L'utilisation des moyens électroniques pour vérifier l'identité des voyageurs qui arrivent au Canada, cela m'inquiète un peu, pas parce que je ne suis pas pour la modernisation, mais parce que les gouvernements fédéral et provinciaux n'ont pas une feuille de route impressionnante pour ce genre de transformation informatique, comme le système Phénix et SAAQclic. Ma crainte augmente quand vous dites que vous travaillez sur un plan de sept ans, parce que ce qui est bon aujourd'hui peut être totalement dépassé à la fin de vos examens, dans sept ans.

Practically speaking, are you going to acquire equipment that has proven effective elsewhere in the world, or are you going to try to develop and implement a system here?

[English]

Mr. Ommanney: I may ask Ms. Belanger to speak to our IT development process.

The answer to your question is probably that it's both — there will be areas where we'll go and look to acquire existing, tried and tested technologies. An example would be, in the remote processing space, being able to acquire remote gates that could be operated from a neighbouring port of entry. We're probably looking for an established technology in that space. In other cases, when we're looking at our own internal systems and looking at ways to inform our decision making, we would want to control that. We would want to develop that. So there will be pieces that we look to develop in house, and then there will be pieces where we go out to look for the tried and tested.

Biometric algorithms would be an example of tried and tested. We don't want to be at the leading edge of that. We want to go to things that have been endorsed by the National Institute of Science and Technology. We have discussed issues already around bias and other things. There are international bodies that say, "These algorithms work, and these don't." We'll want tried, tested technology for those kinds of things.

I guess the other point I would make — and then I'll invite Ms. Belanger to add anything — is that we're very much in the space of wanting to deliver small, incremental things as we go. We're not looking to deliver a big solution at the end of seven years. We want to roll out one piece and see if it is working. Then we can say, "Okay, great, let's expand it." That's our thinking right now when it comes to expanding the advanced declaration functionality to land. We'll test it at a few sites and see if it's working. Is it delivering the efficiencies that we want? Is it working for travellers and officers? If so, great. Let's expand it to our other sites.

We have a big, complicated operation. We have a lot of modes of travel. I've been in the CBSA about three and a half years now, and what I have learned is that there are so many permutations of travellers. We want to create as much optionality as possible but also recognize the real diversity in our business.

Concrètement, allez-vous acquérir des équipements qui ont fait leurs preuves ailleurs dans le monde ou allez-vous tenter d'implanter et de développer le système ici?

[Traduction]

M. Ommanney : Je vais peut-être demander à Mme Belanger de vous parler de notre processus de mise au point des technologies de l'information.

La réponse à votre question est probablement qu'il s'agit des deux : il y aura des domaines dans lesquels nous chercherons à acquérir des technologies existantes, testées et éprouvées. Par exemple, dans le domaine du traitement à distance, nous pourrions acquérir des commandes d'embarquement à distance des passagers qui seraient exploitées à partir d'un point d'entrée voisin. Nous cherchons probablement une technologie établie dans ce domaine. Dans d'autres cas, lorsque nous examinons nos propres systèmes internes et cherchons des façons d'éclairer notre prise de décisions, nous voudrions contrôler cela. Nous voudrions mettre cela au point. Il y aura donc des éléments que nous chercherons à mettre au point à l'interne, et il y en aura d'autres où nous irons chercher les éléments qui ont été testés et éprouvés.

Les algorithmes biométriques seraient un exemple d'éléments qui ont été testés et éprouvés. Nous ne voulons pas être à la fine pointe du progrès. Nous voulons adopter des choses qui ont été approuvées par le National Institute of Science and Technology. Nous avons déjà discuté des préjugés et d'autres aspects. Il existe des organismes internationaux qui disent : « Ces algorithmes fonctionnent, ceux-ci ne fonctionnent pas. » Nous voulons une technologie testée et éprouvée pour ce genre de choses.

Je pense que l'autre point que je voudrais souligner — puis j'inviterai Mme Belanger à ajouter quelque chose — c'est que nous sommes tout à fait prêts à offrir de petites choses progressives au fur et à mesure. Nous ne cherchons pas à offrir une grande solution au bout de sept ans. Nous voulons déployer un élément et voir s'il fonctionne. Nous pourrions alors dire : « D'accord, très bien, élargissons la solution. » C'est ce que nous pensons actuellement lorsqu'il s'agit d'étendre la fonction de déclaration faite à l'avance aux postes frontaliers terrestres. Nous la mettrons à l'essai dans quelques sites et verrons si elle fonctionne. Est-ce qu'elle permet d'obtenir les gains d'efficacité que nous souhaitons? Est-ce que cela fonctionne pour les voyageurs et les agents? Si tel est le cas, c'est parfait. Étendons-la à nos autres sites.

Nos activités sont énormes et complexes. Les modes de déplacement sont nombreux. Je travaille à l'ASFC depuis environ trois ans et demi, et ce que j'ai appris, c'est qu'il y a un très grand nombre de permutations de voyageurs. Nous voulons créer le plus d'options possible, tout en reconnaissant la diversité

We need to get out and test these little pieces in incremental ways. That's kind of our philosophy and approach.

The other big advantage from my perspective — again, back to the engagements I have had with officers — is that we want to show the officers the improvements and put them in their hands, so they feel the change and see the benefits of it. That's another important driver for us to really tackle this in an incremental way.

Ms. Belanger: Absolutely. I was going to touch on the incremental pieces as well, but the other thing I wanted to mention is that as we're doing this — if we're piloting and if we're doing proof of concepts with the officers — the one thing we want to ensure is that the architecture and the security we have are scalable. Sometimes things work well in one location but you can't bring it everywhere else. That's going to be key to us as we're doing this design and looking at what to purchase and what to build. We need to make sure it is scalable and can be used in multiple areas across the country.

The Chair: Thank you very much. This brings us to the end of the panel. Let me first thank you, Mr. Ommanney, Ms. Belanger, Mr. Hamilton and Mr. Carr, for contributing greatly to our consideration of this legislation and bringing lots of clarity to it. I thank our colleagues for their testing questions and for your fulsome responses. You have helped us considerably. As we like to do when we have senior public servants, academics and others in front of us, we thank you for the contributions you make, the work you do and the service you provide to Canadians. You certainly do that in finding a balance between efficiency and security and with an eye to equity, as we have heard today. We're very appreciative, and we can't thank you enough.

We now move to our second panel. For those joining us live this afternoon, we are examining the subject matter of those elements contained in Division 24 of Part 4, as contained in Bill C-47, An Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on March 28, 2023, also known as the budget implementation act.

In the second panel, we are pleased to welcome, by video conference, from the Customs and Immigration Union, Mark Weber, National President; and on behalf of the Canadian Bar Association, David Fraser, who is a member of the National Privacy and Access Law Section.

réelle de nos activités. Nous devons aller tester ces petits éléments de façon progressive. C'est un peu notre philosophie et notre approche.

L'autre grand avantage de mon point de vue — encore une fois, pour revenir aux engagements que j'ai pris avec les agents — c'est que nous voulons montrer aux agents les améliorations et les mettre entre leurs mains, afin qu'ils ressentent le changement et en perçoivent les avantages. C'est un autre facteur important qui nous permet de nous attaquer à ce problème de façon progressive.

Mme Belanger : Absolument. J'allais également parler des éléments progressifs, mais l'autre chose que je voulais mentionner, c'est qu'au fur et à mesure que nous progressons — si nous menons un projet pilote et que nous effectuons une validation de principe avec les agents — nous voulons nous assurer que l'architecture et la sécurité dont nous disposons sont évolutives. Parfois, les choses fonctionnent bien à un endroit, mais on ne peut pas les apporter partout ailleurs. Ce sera essentiel pour nous dans le cadre de la conception et de l'examen de ce que nous devons acheter et construire. Nous devons nous assurer que le système est évolutif et qu'il peut être utilisé dans plusieurs régions du pays.

Le président : Merci beaucoup. Nous arrivons à la fin du groupe de témoins. Permettez-moi tout d'abord de vous remercier, monsieur Ommanney, madame Belanger, monsieur Hamilton et monsieur Carr, d'avoir grandement contribué à notre examen du projet de loi et d'y avoir apporté beaucoup de clarté. Je remercie nos collègues pour les questions qu'ils ont posées et pour leurs réponses exhaustives. Vous nous avez beaucoup aidés. Comme nous aimons le faire lorsque nous recevons des hauts fonctionnaires, des universitaires et d'autres personnes, nous vous remercions de votre contribution, du travail que vous faites et des services que vous rendez aux Canadiens. Vous le faites certainement en trouvant un équilibre entre l'efficacité et la sécurité et en tenant compte de l'équité, comme nous l'avons entendu aujourd'hui. Nous vous en sommes très reconnaissants et nous ne saurions trop vous remercier.

Nous allons maintenant passer à notre deuxième groupe de témoins. Pour les personnes qui se joignent à nous en direct cet après-midi, nous examinons la teneur des éléments de la section 24 de la partie 4 du projet de loi C-47, Loi portant à l'exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 28 mars 2023, aussi appelée la Loi d'exécution du budget.

Dans le cadre du deuxième groupe, nous sommes ravis d'accueillir, par vidéoconférence, Mark Weber, président national, Syndicat des douanes et de l'immigration; et Me David Fraser, membre de la Section du droit de la vie privée et de l'accès à l'information, qui représente l'Association du Barreau canadien.

We thank both of you for joining us today. We look forward to hearing from you. We're going to begin by inviting you to provide your opening remarks, to be followed by questions from our members. I remind you that you each have five minutes for opening statements.

Mr. Fraser, we'll begin with you. The floor is yours.

David T.S. Fraser, Member, National Privacy and Access Law Section, Canadian Bar Association: Thank you very much for the opportunity to appear before this committee as a member of the National Privacy and Access Law Section of the Canadian Bar Association as it carries out its important study of proposed amendments to the Customs Act related to traveller modernization.

I should note from the outset that the CBA has a very rigorous process to review formal submissions to be made to parliamentary committees such as this one and, unfortunately, have not yet had the opportunity to fully bring that process to bear on this particular legislative initiative. I say that as a caution or a caveat so that this committee does not consider my comments today to be the final word or the formal position of the CBA. My comments today are informed by previous submissions that we have made before parliamentary committees on matters related to privacy at the border.

In advance of my testimony today, we have provided the clerk with a copy of the CBA's previous submissions on related topics, but they don't address this particular legislative initiative.

The Canadian Bar Association always strives to uphold the rule of law, the administration of justice, equality and equity, all values that are underlying the Canadian Charter of Rights and Freedoms. This initiative seems designed to provide greater flexibility for individuals who are entering Canada to submit to an interview or review by the CBSA, using certain technologies where that is an efficient and desirable way to carry out that interview or review. It would appear that many of the details and the mechanics of this process will be left to regulations, which have not yet been provided to us and, I don't expect, have been published for comment yet.

What we would focus on as an organization is to ensure that whatever technology that is adopted has the highest levels of privacy protection and does not inadvertently exclude or disadvantage individuals who may not have access to particular technologies or particular tools.

Merci à vous deux de vous joindre à nous aujourd'hui. Nous sommes impatients d'entendre ce que vous avez à dire. Pour commencer, nous vous inviterons à présenter vos déclarations liminaires, qui seront suivies par les questions de nos membres. Je vous rappelle que vous avez chacun cinq minutes pour présenter votre déclaration liminaire.

Maître Fraser, nous commençons par vous. La parole est à vous.

Me David T.S. Fraser, membre, Section du droit de la vie privée et de l'accès à l'information, Association du Barreau canadien : Merci beaucoup de me fournir l'occasion de comparaître devant le comité en tant que membre de la Section du droit de la vie privée et de l'accès à l'information de l'Association du Barreau canadien, tandis qu'il poursuit son importante étude des modifications proposées à la Loi sur les douanes concernant la modernisation des voyageurs.

Je devrais souligner dès le début que l'ABC dispose d'un processus très rigoureux afin d'examiner les présentations officielles devant être faites aux comités parlementaires comme celui-ci, et malheureusement, elle n'a pas encore eu l'occasion d'appliquer pleinement ce processus à cette initiative législative particulière. Je dis cela comme un avertissement ou une mise en garde afin que le comité ne considère pas mes commentaires d'aujourd'hui comme la déclaration ultime ou la position officielle de l'ABC. Mes commentaires d'aujourd'hui s'appuient sur des présentations antérieures que nous avons faites devant des comités parlementaires sur des questions liées à la protection de la vie privée à la frontière.

En prévision de mon témoignage aujourd'hui, nous avons fourni à la greffière une copie des exposés antérieurs de l'ABC sur des sujets connexes, mais ils ne traitent pas de cette initiative législative particulière.

L'Association du Barreau canadien s'efforce toujours de défendre la primauté du droit, l'administration de la justice, l'égalité et l'équité, autant de valeurs qui sous-tendent la Charte canadienne des droits et libertés. Cette initiative semble conçue pour offrir une plus grande flexibilité aux personnes qui entrent au Canada pour se soumettre à une entrevue ou à un examen par l'ASFC, en utilisant certaines technologies lorsque c'est un moyen efficace et souhaitable d'effectuer cette entrevue ou cet examen. Il semble que bon nombre des détails et des mécanismes de ce processus seront laissés aux règlements, qui ne nous ont pas encore été fournis et qui, je pense, n'ont pas encore été publiés à des fins de commentaires.

En tant qu'organisation, nous devrions veiller à ce que la technologie adoptée comporte les niveaux les plus élevés de protection de la vie privée et n'exclue pas ou ne désavantage pas par inadvertance les personnes qui n'ont peut-être pas accès à des technologies ou à des outils particuliers.

For example, if the Canada Border Services Agency was to propose adding to the functionality of the ArriveCAN application to include the possibility of video conferencing with CBSA officers, presumably along with geolocation information to determine whether the individual is at an authorized border crossing, this should be done in a transparent manner and accompanied by a robust privacy impact assessment, commonly known as PIA, to ensure that the privacy principles and legal requirements under the Privacy Act, the Customs Act and, of course, the Charter are closely adhered to.

The bill also talks about “prescribed information” to be provided in the “prescribed circumstances.” Of course, that means that these details will be left to the regulations. This should be limited to information that’s reasonably necessary in order to evaluate eligibility to enter Canada and should be tailored to prevent fishing expeditions or incursions into important legal rights such as solicitor-client privilege.

The CBA recommended in its submission on privacy and privilege at the border that the CBSA adopt policies to clarify that information protected by solicitor-client privilege cannot be disclosed without the client’s consent or by court order. CBSA officers must respect all claims of solicitor-client privilege, whether made by the lawyer or their client.

CBSA officers must follow an expedited procedure to address claims of solicitor-client privilege. Determinations about the applicability of solicitor-client privilege can’t be made by CBSA officers but must be made by a Canadian court.

A fulsome review of the proposal along with a robust privacy impact assessment will be important to this. The PIA will ask, among other important questions: What is the legislative basis for this collection of personal information? What is the scope of that basis? Is what is collected limited to what is for a lawful purpose? Is it limited to the information that’s strictly necessary for those purposes? With respect to a video call or the images, is that recorded? If so, how is it protected and what are the limitations on subsequent use? How long is that information retained, and who has access to those recordings? And, of course: How is all of this secured?

Hopefully, the PIA would be reviewed by the Privacy Commissioner of Canada and would also be made fully public.

Par exemple, si l’Agence des services frontaliers du Canada proposait d’ajouter à la fonctionnalité de l’application ArriveCAN la possibilité d’organiser des vidéoconférences avec des agents de l’ASFC, probablement avec des informations de géolocalisation pour déterminer si la personne se trouve à un poste frontalier autorisé, cela devrait être fait de manière transparente et accompagné d’une solide évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, communément appelée EFVP, pour veiller à ce que les principes de protection de la vie privée et les exigences juridiques en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur les douanes et, bien sûr, de la Charte, soient rigoureusement respectés.

Le projet de loi parle également des « renseignements réglementaires » qui doivent être fournis dans les « circonstances réglementaires ». Bien sûr, cela signifie que ces détails seront laissés à la réglementation. Ces renseignements devraient être limités à ceux qui sont raisonnablement nécessaires pour évaluer l’admissibilité au Canada et devraient être adaptés pour éviter les recherches à l’aveuglette ou les incursions dans des droits juridiques importants tels que le secret professionnel de l’avocat.

Dans sa présentation sur la protection de la vie privée et le secret professionnel à la frontière, l’ABC a recommandé que l’ASFC adopte des politiques visant à clarifier que les renseignements protégés par le secret professionnel de l’avocat ne peuvent être divulgués sans le consentement du client ou une ordonnance du tribunal. Les agents de l’ASFC doivent respecter toutes les revendications du secret professionnel de l’avocat, qu’elles soient présentées par l’avocat ou son client.

Les agents de l’ASFC doivent suivre une procédure accélérée afin de répondre aux revendications du secret professionnel de l’avocat. Les décisions au sujet de l’applicabilité du secret professionnel de l’avocat ne peuvent être prises par les agents de l’ASFC; elles doivent l’être par un tribunal canadien.

Un examen exhaustif de la proposition et une évaluation solide des facteurs relatifs à la vie privée seront importants à cet égard. L’EFVP posera, entre autres, les questions suivantes : quel est le fondement législatif de cette collecte de renseignements personnels? Quelle est la portée de ce fondement? Ce qui est recueilli se limite-t-il à ce qui est utilisé à des fins légitimes? Est-ce limité aux renseignements strictement nécessaires à ces fins? En ce qui concerne les vidéoconférences ou les images, sont-elles enregistrées? Dans l’affirmative, comment sont-elles protégées et quelles sont les limites de leur utilisation ultérieure? Combien de temps ces renseignements sont-ils conservés, et qui a accès à ces enregistrements? Et, bien sûr, comment tout cela est-il sécurisé?

J’espère que l’EFVP sera examinée par le commissaire à la protection de la vie privée du Canada et qu’elle sera également rendue publique.

You may recall at the beginning of the pandemic the Government of Canada provided a COVID exposure alerting app called “COVID Alert.” While it never had the level of success hoped for, it does stand as a model of transparent application development and deployment. The source code was made available for scrutiny so that individuals knew what it did exactly and nothing more. There has been some controversy associated with the ArriveCAN app, which, in my view, likely could have been alleviated by making the source code available to security and privacy experts for scrutiny and third-party review. It was also deemed to be mandatory, in some cases causing huge problems for those who do not travel with a smartphone.

Therefore, it would be our recommendation that whatever technology be adopted and deployed in order to facilitate this new mode of entering Canada, it be subjected to a thorough privacy impact assessment and independent review to ensure that privacy and security are protected using best practices.

A number of issues were encountered by individuals using the ArriveCAN app for a number of reasons, for example, people who do not use smartphones or do not have access to that particular technology. Any deployment of a new technological solution needs to be mindful of and take into account the fact that we do have a digital divide in Canada, and that digital divide may be even greater among the travelling public who may be seeking to lawfully enter Canada. There should be means implemented to ensure that accommodation can appropriately be made for individuals who perhaps do not have a smartphone with them or choose not to use one for this purpose.

Equity and inclusion also require that the technological solution that is adopted and deployed does not have an adverse impact on individuals with disabilities. The Canada Human Rights Act provides a clear set of requirements with respect to ensuring that all government programs and systems do not discriminate against individuals on prohibited grounds of discrimination.

As I wrap up my comments, I want to reiterate that the CBA has not yet had the opportunity fully deploy all of its resources to consider this particular mandate. Thank you very much.

The Chair: Mr. Fraser, thank you very much for bearing with us. I have to tell you that we are having some technical issues here and that we probably will not be able to engage in a Q & A with you. But I know that some of our members would have enjoyed that, and we will see if we can follow up in some way if there is interest, and I’m sure there will be.

Vous vous rappelez peut-être que, au début de la pandémie, le gouvernement du Canada a fourni une application d’alerte d’exposition à la COVID appelée « Alerte COVID ». Bien qu’elle n’ait pas eu le succès escompté, elle constitue un modèle de développement et de déploiement d’applications transparent. Le code source a été rendu disponible à des fins d’examen afin que les personnes sachent ce qu’elle faisait exactement et qu’elle ne faisait rien de plus. Il y a eu une certaine controverse associée à l’application ArriveCAN, qui, à mon avis, aurait probablement pu être atténuée si on avait mis le code source à la disposition des spécialistes de la sécurité et de la protection des renseignements personnels pour qu’ils l’examinent minutieusement et qu’il soit soumis à un examen par des tiers. On a aussi jugé que c’était obligatoire, ce qui cause parfois d’énormes problèmes à ceux qui ne voyagent pas avec un téléphone intelligent.

Par conséquent, nous recommandons que, quelle que soit la technologie adoptée et déployée pour faciliter ce nouveau mode d’entrée au Canada, elle fasse l’objet d’une évaluation approfondie des facteurs relatifs à la vie privée et d’un examen indépendant afin de garantir que la vie privée et la sécurité sont protégées au moyen de pratiques exemplaires.

Les personnes utilisant l’application ArriveCAN ont éprouvé un certain nombre de problèmes pour un certain nombre de raisons, par exemple, les personnes qui n’utilisent pas de téléphone intelligent ou n’ont pas accès à cette technologie particulière. Tout déploiement d’une nouvelle solution technologique doit tenir compte du fait que nous avons un fossé numérique au Canada et que ce fossé numérique peut être encore plus important parmi les voyageurs qui cherchent à entrer légalement au Canada. Des moyens doivent être mis en œuvre pour les personnes qui n’ont peut-être pas de téléphone intelligent ou qui choisissent de ne pas en utiliser à cette fin.

L’équité et l’inclusion exigent également que la solution technologique adoptée et déployée n’ait pas d’incidence négative sur les personnes handicapées. La Loi canadienne sur les droits de la personne prévoit un ensemble d’exigences claires pour veiller à ce que tous les programmes et les systèmes gouvernementaux ne fassent pas de discrimination à l’encontre des personnes pour des motifs de discrimination illicite.

Pour conclure, je tiens à répéter que l’ABC n’a pas encore eu l’occasion de déployer toutes ses ressources pour examiner ce mandat particulier. Merci beaucoup.

Le président : Maître Fraser, merci beaucoup de votre patience. Je dois vous dire que nous avons des problèmes techniques et que nous ne pourrions probablement pas vous poser de questions. Mais je sais que certains de nos membres auraient aimé cela, et nous verrons si nous pouvons faire un suivi d’une façon ou d’une autre si cela suscite un intérêt, et je suis sûr que ce sera le cas.

At this point, we're going to move over to our second witness, Mr. Weber.

Mr. Weber, I was uncertain whether you wanted to provide some opening remarks or to just take some questions. I'll leave it in your hands. How would you like to proceed?

Mark Weber, National President, Customs and Immigration Union: Thank you, Mr. Chair. I have not provided an opening statement, but if I were allowed to speak for a moment, I would like to do so.

The Chair: Yes, you're welcome to do that.

Mr. Weber: Thank you for providing us the opportunity speak to you here today. We were not consulted on any of the proposed changes to the Customs Act, so we're reading what's coming out as it is and trying to interpret how it will change the job and the landscape for our members. We do have some concerns.

We look at subclause 11(1) of the Customs Act and some of the proposed changes there, it talks about having to report to "(a) an officer in person." The words "in person" have been added. But the biggest change is to 11(1)(b), where it talks about travellers having to report to the agency by "means of telecommunication that is specified by the Minister for use at that customs office." Reading it, it would seem that the intent of this bill is to allow travellers to not only present themselves by means of telecommunication, such as the ArriveCAN app, the internet or phone, but also looks as though this information need not be reviewed by an officer or even by a person.

Another concern we're seeing is in subclause 11(7), where it says that officers have the ability to request that a person present themselves in person. Nothing in the proposed legislation seems to be an officer being able to mandatorily have someone to present to a person. Our concern is surely if an officer has concerns about any potential criminality, smuggling, whatnot, it has to be more than just a request that a person present themselves in person.

The concerns that I'll be speaking about today are the concerns that come from our membership, which are largely around security and understaffing. As many of you know, the CBSA is quite badly understaffed. We estimate that we would need another 2,000 to 2,500 officers to make the operation run properly.

We're seeing this kind of technology in many ways being proposed as a way to replace officers, and we hear comparisons such as to an ATM or an automated kiosk. We understand that an automated kiosk might work at a grocery store, but the grocery

À ce stade, nous allons passer à notre deuxième témoin, M. Weber.

Monsieur Weber, je n'étais pas certain de savoir si vous vouliez fournir une déclaration liminaire ou juste répondre à des questions. Je laisse cela entre vos mains. Comment aimeriez-vous procéder?

Mark Weber, président national, Syndicat des douanes et de l'immigration : Merci, monsieur le président. Je n'ai pas fourni de déclaration liminaire, mais si on me permettait de parler un instant, j'aimerais le faire.

Le président : Oui, vous pouvez le faire.

M. Weber : Merci de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui. Nous n'avons pas été consultés au sujet des modifications proposées à la Loi sur les douanes, alors nous lisons ce qui s'en vient et essayons d'interpréter comment cela changera le travail et le paysage pour nos membres. Nous avons certaines préoccupations.

Nous examinons le paragraphe 11(1) de la Loi sur les douanes et certaines des modifications proposées, qui prévoit qu'il faut se présenter « a) devant un agent, en personne ». Les mots « en personne » ont été ajoutés. Mais le changement le plus important figure à l'alinéa 11(1)b), qui stipule que les voyageurs doivent se présenter à l'Agence par « tout moyen de télécommunication que le ministre précise pour le bureau de douane en question ». À la lecture, il semblerait que l'intention du projet de loi soit de permettre aux voyageurs non seulement de se présenter par tout moyen de télécommunication, comme l'application ArriveCAN, Internet ou le téléphone, mais aussi de donner l'impression que cette information n'a pas besoin d'être examinée par un agent ou même par une personne.

Une autre de nos préoccupations se trouve au paragraphe 11(7), où l'on dit que les agents peuvent demander à quelqu'un de se présenter en personne. Rien dans le projet de loi proposé ne semble indiquer qu'un agent peut obligatoirement demander à une personne de se présenter à lui. Ce qui nous préoccupe, c'est que si un agent a des doutes au sujet de la criminalité potentielle, de la contrebande, et cetera, il doit y avoir plus qu'une simple demande de se présenter en personne.

Les préoccupations dont je parlerai aujourd'hui sont celles de nos membres, qui concernent surtout la sécurité et le manque de personnel. Comme bon nombre d'entre vous le savent, l'ASFC manque cruellement de personnel. Nous estimons qu'il nous faudrait de 2 000 à 2 500 agents de plus pour que les activités se déroulent correctement.

Ce type de technologie est souvent proposé comme moyen de remplacer les agents, et nous entendons des comparaisons avec un distributeur automatique de billets ou un kiosque automatisé. Nous comprenons qu'un kiosque automatisé puisse fonctionner

stores do not have prohibited weapons, synthetic opioids, child pornography, the kinds of things we're there to intercede.

We talk about having a stream of low-risk travellers who won't have to interact with any customs officer. Who is low risk, and who decides who is low risk? If they're not speaking to anyone, how are they deemed low risk? Is it AI that does this?

We don't have specifics on any of that, but it is worrisome, especially when we look at a promotional video around border modernization put out by the CBSA which shows a car driving through the border, putting their phone up to a screen, the gate opening, and the tag line is something to the effect of "I can't believe I just cleared the border. I didn't have to speak to anyone."

We are very concerned. We're concerned for the security of Canada. We take great pride in the work we do. We think that some of the proposals around the technology around ArriveCAN being put in so people can complete their declarations before they arrive at the airport and save that time you waste at the kiosk, that was the case before the kiosks. When the kiosks came out, we advised the CBSA at the time that the kiosks wouldn't work, and, sure enough, the kiosks have slowed things down considerably. When it used to be an officer at a booth and the kiosks were not there, you completed your declaration on the plane before you arrived.

It's exactly what we said would happen, and now we're introducing new technology to fix the technology that didn't work and that we said wouldn't work in the first place.

It is frustrating. Our members are very frustrated. Mr. Ommanney has done many tours, to his credit, and spoken with our member CBSA employees about the challenges they experience.

What we need here is a way to ensure that we are able to speak to all travellers and ensure we get the staffing levels up to where they need to be.

Thank you.

The Chair: Thanks you, Mr. Weber.

We'll now go to questions. I'm afraid that the questions that we have as we move forward we can only raise for Mr. Weber. Certainly, Mr. Fraser, if hearing these questions you want to supplement the submissions that you've already made, we'd encourage you to do that, and we would be happy to receive them.

dans une épicerie, mais les épiceries n'ont pas d'armes prohibées, d'opioïdes synthétiques, de pornographie juvénile, le genre de choses pour lesquelles nous sommes là pour intervenir.

Nous parlons d'avoir un flux de voyageurs à faible risque qui n'auront à faire face à aucun agent des douanes. Qui est à faible risque et qui décide qui est à faible risque? S'ils ne parlent à personne, comment les voyageurs sont-ils considérés comme à faible risque? Est-ce l'intelligence artificielle qui s'en charge?

Nous n'avons pas de détails à ce sujet, mais c'est inquiétant, surtout lorsque nous regardons une vidéo promotionnelle sur la modernisation de la frontière produite par l'ASFC, qui montre une voiture qui traverse la frontière, qui place son téléphone devant un écran, la barrière s'ouvre, et le commentaire suivant s'affiche : « Je ne peux pas croire que je viens de passer la frontière. Je n'ai eu à parler à personne ».

Nous sommes très préoccupés. Nous sommes préoccupés pour la sécurité du Canada. Nous sommes très fiers du travail que nous faisons. Nous pensons que certaines des propositions relatives à la technologie d'ArriveCAN, qui permettent aux gens de remplir leur déclaration avant d'arriver à l'aéroport et d'économiser le temps perdu à la borne... c'était le cas avant l'apparition des bornes. Lorsque les bornes ont été mises en place, nous avons informé l'ASFC à l'époque qu'elles ne fonctionneraient pas, et, bien sûr, elles ont considérablement ralenti les choses. Lorsqu'il s'agissait d'un agent à une guérite et que les bornes n'étaient pas là, vous remplissiez votre déclaration à bord de l'avion avant d'arriver.

C'est exactement ce que nous avons prévu, et nous sommes maintenant en train d'introduire une nouvelle technologie pour corriger une technologie qui n'a pas fonctionné et qui, nous l'avons dit au départ, ne fonctionnerait pas.

C'est frustrant. Nos membres sont très frustrés. M. Ommanney a fait de nombreuses visites, et c'est tout à son honneur, et il s'est entretenu avec les employés de l'ASFC au sujet des difficultés qu'ils rencontrent.

Ce dont nous avons besoin ici, c'est d'un moyen de nous assurer que nous sommes en mesure de parler à tous les voyageurs et de veiller à ce que les niveaux de dotation soient à la hauteur des besoins.

Merci.

Le président : Merci, monsieur Weber.

Nous allons maintenant passer aux questions. Je crains que les questions que nous avons ne puissent s'adresser qu'à M. Weber. Bien sûr, maître Fraser, si vous voulez que ces questions s'ajoutent aux mémoires que vous avez déjà présentés, nous vous encourageons à le faire, et nous serons heureux de les recevoir.

I remind members that we have until 6:40 p.m. for this panel. I would ask you to keep your questions succinct and identify the person you're addressing the question to. We should comfortably be able to have four to four and a half minutes for each question and answer.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you for your presentation, Mr. Weber. It's a shame that you weren't consulted on the technological tools and that your expertise in using new tools wasn't taken into account. Between you and me, you are on the front line. As a former police officer, I can tell you that we were replaced by photo radar. I don't know whether it's more efficient, but I understand your concern.

The smuggling of guns and gun parts across the U.S.-Canada border is a scourge that has led to numerous murders right across the country, especially in Montreal, Toronto and Vancouver.

What is your assessment of the measures in place to combat organized crime? Organized criminals don't seem to have much trouble thwarting border controls. Will the new measures — the technological tools — make the problem worse?

[English]

Mr. Weber: Thank you for the question. Before I answer, I should qualify that Mr. Ommanney and his team have consulted with us and our members about the proposed changes and some of the challenges that we do face. What we didn't get any consultation on are the changes to the Customs Act specifically. Of course, I don't know if any of those technological changes could happen without those changes to the Customs Act.

We do have a joint task force. Obviously, there is a lot of work that is done around the smuggling of illegal firearms into Canada. Anytime you remove the interaction of an officer with a traveller, you're somewhat weakening your border security. That's really what we're there for.

There are technologies that could be useful to us that we do need, such as facilities to inspect rail. We don't really have that, and we don't inspect rail. Marine, we inspect a tiny fraction of what comes in. Our officers need more hand-held X-rays. We don't have those. Simple things like access to in-and-out information regarding travellers going to the U.S. and coming back, we lack that. Some kind of way to automatically identify if someone shows up in the Canadian Police Information Centre, or CPIC system, that's not something that we have.

Je rappelle aux membres qu'ils ont jusqu'à 18 h 40 pour le groupe de témoins. Je vous demanderais de garder vos questions succinctes et de dire à qui vous posez la question. Nous devrions être en mesure d'avoir de quatre à quatre minutes et demie pour chaque question et réponse.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci, monsieur Weber, de votre témoignage. Je trouve dommage qu'on ne vous ait pas consulté sur les moyens technologiques et qu'on n'ait pas pris en compte votre expertise de l'utilisation des nouveaux moyens. Entre vous et moi, vous êtes les premiers intervenants. À titre d'ancien policier, on nous a remplacés par des radars photo, alors je ne sais pas si c'est plus efficace, mais je comprends votre inquiétude.

Le trafic illégal d'armes et de pièces d'armes entre les États-Unis et le Canada est un fléau à l'origine de plusieurs meurtres d'un bout à l'autre du Canada, particulièrement à Montréal, à Toronto et à Vancouver.

Pouvez-vous nous faire part de votre évaluation des mesures en place pour combattre le crime organisé qui semble ne pas avoir trop de difficultés à déjouer la présence aux frontières? Est-ce que cela deviendra plus problématique en raison des nouvelles mesures mises en place — ce qu'on appelle la technologie?

[Traduction]

M. Weber : Merci de poser la question. Avant de répondre, je dois préciser que M. Ommanney et son équipe nous ont consultés, ainsi que nos membres, au sujet des changements proposés et de certains des défis auxquels nous sommes confrontés. Ce sur quoi nous n'avons pas été consultés, ce sont les changements apportés à la Loi sur les douanes en particulier. Bien sûr, je ne sais pas si ces changements technologiques pourraient avoir lieu sans ces modifications de la Loi sur les douanes.

Nous disposons d'un groupe de travail conjoint. De toute évidence, le trafic illégal d'armes à feu au Canada fait l'objet d'un travail important. Chaque fois que l'on supprime l'interaction entre un agent et un voyageur, on affaiblit en quelque sorte la sécurité aux frontières. C'est vraiment pour cela que nous sommes là.

Il existe des technologies qui pourraient être utiles pour nous et dont nous avons besoin, comme des installations d'inspection des chemins de fer. Dans le domaine maritime, nous n'inspectons qu'une infime partie des marchandises qui nous parviennent. Nos agents ont besoin de plus d'appareils à rayons X portatifs. Nous n'en avons pas. Des choses simples comme l'accès aux renseignements sur les entrées et les sorties des voyageurs qui vont aux États-Unis et en reviennent, nous en manquons. Nous ne disposons pas non plus d'un moyen d'identifier automatiquement les personnes qui apparaissent dans

There are technologies that can help, and even some of the technologies being proposed by the CBSA could help as long as that interaction with the traveller is still there. Again, the big fear is that a group or subgroup will be arbitrarily deemed low risk, and we will simply never interact with them, never get any intelligence from them, never know what is going on at the border at all, which is a scary thought for us.

[Translation]

Senator Dagenais: You mentioned the staff shortage. The Canadian Armed Forces, the RCMP and police forces across the country are struggling to recruit people.

Do you think the working conditions of border officers are good enough to attract interested people?

[English]

Mr. Weber: The current situation for the CBSA is not a lack of interest in the job. It's really a lack of facilities to train enough recruits to get those staffing levels up. Currently, we have one college in Rigaud, Quebec, which trains all of our recruits. If that college is operating at maximum capacity, that's under 600 recruits a year, which isn't covering attrition.

It's a matter of opening a second college, increasing the capacity of Rigaud, or finding some way to get those numbers to go up. They never increase even if we are operating at maximum.

The situation right now is that we are so short-staffed that regions are hesitant to release people to be trainers at Rigaud to train new people to get those numbers up, to give you an idea of how short we are staff-wise.

It is a critical situation. We're looking at a summer action plan for us where leave will be limited, where we'll be looking at things like mandatory overtime again.

The CBSA has gone out and is asking retired officers to come back to work on 90-day contracts. It is an all hands on deck, desperate situation for us to get enough people to work on the border right now.

le Centre d'information de la police canadienne, ou le système du CIPC.

Il existe des technologies qui peuvent aider, et même certaines des technologies proposées par l'ASFC pourraient aider dans la mesure où l'interaction avec le voyageur est préservée. Une fois de plus, la grande crainte c'est qu'un groupe ou un sous-groupe soit arbitrairement jugé comme présentant un faible risque, et nous n'interagirons simplement jamais avec eux, n'obtiendrons jamais de renseignements de leur part, et ne saurons jamais ce qui se passe à la frontière, ce qui est une pensée terrifiante pour nous.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Vous avez mentionné votre manque de personnel. Les Forces armées canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada et plusieurs corps policiers au pays ont de la difficulté à recruter du personnel.

Considérez-vous que les conditions de travail offertes aux agents frontaliers permettent d'attirer des candidats dans vos rangs?

[Traduction]

M. Weber : Le problème auquel fait actuellement face l'ASFC, ce n'est pas un manque d'intérêt pour l'emploi. Il s'agit vraiment d'un manque d'installations pour former assez de recrues en vue d'augmenter ce personnel. Actuellement, nous avons un collège à Rigaud, au Québec, qui forme toutes nos recrues. Si ce collège fonctionne à sa capacité maximale, cela représente moins de 600 recrues par année, ce qui ne couvre pas l'attrition.

Il est question d'ouvrir un deuxième collège, d'augmenter la capacité de Rigaud, ou de trouver une manière d'augmenter ces nombres. Ils n'augmentent jamais même si nous fonctionnons à capacité maximale.

Présentement, la situation est que nous sommes tellement en manque de personnel que les régions sont hésitantes à détacher des formateurs à Rigaud pour former de nouvelles personnes afin d'augmenter ces chiffres, simplement pour vous donner une idée de la pénurie de personnel.

Il s'agit d'une situation critique. On envisage un plan d'action d'été pour nous dans le cadre duquel les congés seront limités, où nous devons encore faire des heures supplémentaires obligatoires, entre autres.

L'ASFC a demandé à des agents retraités de revenir travailler en vertu de contrats de 90 jours. Tout le monde sur le pont : c'est une situation désespérée pour nous de trouver suffisamment de personnes pour travailler à la frontière en ce moment.

[Translation]

Senator Boisvenu: Welcome to the witnesses.

Mr. Weber, my questions are for you. You said some things that really worry me. You said that the information in the IT system provided via a smartphone or other means may not be reviewed or checked by an officer. That means you are losing information. Is that the case with ArriveCAN? Is some of the information entered into ArriveCAN being lost?

[English]

Mr. Weber: The information entered on ArriveCAN is not lost. It doesn't disappear. The concern is that if the person using ArriveCAN never has any interaction with an officer, or if an officer never has that ability to interact with them, there's no ability to use that information. Once someone is in Canada, for lack of a better way to put it, that ship has sailed.

[Translation]

Senator Boisvenu: You said that travellers could enter Canada without seeing a customs officer. Is that what you said?

[English]

Mr. Weber: Currently, unfortunately, that does exist. Again, from what we've seen in that promotional video created by the CBSA, that's exactly what they show. It shows someone flashing their phone at a screen at the border and driving on, with a tag line to the effect of, "I can't believe I've just crossed the border."

Right now, to give you an idea with the automated kiosks that were mentioned earlier at our major airports, the idea of the automated kiosk was that there would be officers roving so that, if someone declared at an automated machine as they left primary and went into the baggage hall, there would be officers to interview every so many travellers. There would still be some interaction. The reality is that staffing levels are so low in many cases there are no roving officers. At many airports, you are now quite often in a situation where people self-declare to a machine, the card is handed in and they're out the door. We don't really have any interaction with them.

[Translation]

Senator Boisvenu: I asked the head of the agency this question. Will all citizens entering the country have in-person contact with a customs officer? He said yes. I'm trying to figure it out. You're saying no: some people will enter without seeing

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Bienvenue à nos témoins.

Monsieur Weber, mes questions s'adressent à vous. Vous avez fait certaines déclarations qui m'inquiètent beaucoup. D'abord, vous dites que l'information qui sera fournie par le système informatique au moyen des cellulaires ou autres risque de ne pas être contrôlée ou vérifiée par les agents. Donc, vous allez perdre de l'information. Est-ce le cas avec ArriveCAN? Est-ce que l'on perd certaines des informations entrées dans ArriveCAN?

[Traduction]

M. Weber : L'information entrée sur ArriveCAN n'est pas perdue. Elle ne disparaît pas. La préoccupation est que si la personne qui utilise ArriveCAN n'a jamais d'interaction avec un agent, ou si un agent n'est jamais en mesure d'interagir avec elle, il n'y a pas moyen d'utiliser cette information. Une fois que quelqu'un est au Canada, pour ainsi dire, il est déjà trop tard.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Vous dites que des voyageurs pourraient entrer au Canada sans être vus par un douanier. Est-ce bien l'information que vous avez transmise?

[Traduction]

M. Weber : À l'heure actuelle, malheureusement, c'est le cas. Encore une fois, ce que nous avons pu constater, dans la vidéo promotionnelle créée par l'ASFC, c'est exactement ce qu'elle montre. La vidéo montre quelqu'un qui place son téléphone devant un écran à la frontière et continue à rouler, avec un slogan du genre « je n'arrive pas à croire que je viens de traverser la frontière ».

Présentement, pour vous donner une idée des bornes automatisées qui ont été mentionnées plus tôt dans nos aéroports principaux, l'idée qui sous-tendait une borne automatisée était qu'il y aurait des agents mobiles, de telle sorte que, si quelqu'un fait sa déclaration à une borne automatisée alors qu'elle franchit la ligne d'inspection primaire et se rend récupérer ses bagages, il y aurait des agents pour questionner un certain nombre de ces voyageurs. Il y aurait encore certaines interactions. La réalité, c'est que les effectifs sont si faibles que, dans de nombreux cas, il n'y a pas d'agents mobiles. Dans de nombreux aéroports, il arrive souvent que les gens fassent une autodéclaration à une borne, la carte est remise, et ensuite ils partent. Nous n'avons pas vraiment d'interaction avec eux.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : J'ai posé la question suivante au président de l'agence : est-ce que des citoyens qui entrent au Canada auront tous un contact personnel avec un douanier? Il m'a dit que oui. J'essaie de comprendre, vous dites que non, que

an officer. Others are saying yes: everyone will be seen by a customs officer.

The union and the agency seem to have conflicting views.

[English]

Mr. Weber: Perhaps it would help if I spelled out the process step by step, for example, coming through one of our major airports. A traveller declares right now at what they call a pick machine, one of the automated kiosks.

[Translation]

Senator Boisvenu: I'm familiar with the process. You're saying that people could gain free entry into Canada, without seeing an officer. When I asked the head of the agency, he said that all citizens returning to Canada would interact with an officer.

It's worrisome if citizens are indeed entering Canada without seeing an officer. Is it possible that you don't have all the information? Perhaps you weren't able to find everything out when you were consulted. I'm trying to ascertain why you and the head of the agency are saying two contradictory things.

[English]

Mr. Weber: With your indulgence, that's why I thought if I spelled out the process it might answer the question.

Again, a traveller gets off an airplane. They go to an automated kiosk, make their declaration to a machine and the machine prints out a piece of paper. As they walk through, they have to show that piece of paper with their ID to make sure that it's the person who's travelling who has a piece of paper. If there aren't any rovers on duty, then they pick up their baggage, hand in their card as they exit and then exit. If you're saying the interaction is the officer who just looks at the ID and the declaration card, I wouldn't call that interaction with an officer. Perhaps that's what's meant.

[Translation]

Senator Boisvenu: I've never experienced that. I've never gone through customs at an airport without seeing an officer. I'm not familiar with that situation.

Thank you.

[English]

Senator Cardozo: My question is for Mr. Weber. You say that you're short about 2,000 people. The CBSA site on the internet notes that you've got 6,500 uniformed CBSA officers. Is that the full amount that you have or do you need another 2,000?

certaines personnes vont entrer sans être vues, alors que d'autres disent que oui, tous les gens seront vus par un douanier.

Il semble y avoir une contradiction entre la vision des syndicats et celle de l'entreprise.

[Traduction]

M. Weber : Peut-être que cela aiderait les choses si je décrivais le processus étape par étape, par exemple, à l'arrivée dans l'un de nos aéroports principaux. Un voyageur se présente à l'une de nos bornes automatisées.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Je connais le processus. Vous dites que des citoyens pourraient entrer au Canada et ce serait une entrée gratuite, ils ne verraient pas de douanier. Lorsque j'ai posé la question au président, il nous a dit que tous les citoyens qui vont revenir au Canada seront vus par un douanier.

Si cela est vrai que des citoyens entrent au Canada sans être vus, c'est inquiétant. Est-ce parce que vous n'avez pas toutes les informations? Est-ce parce que la consultation ne vous a pas permis de tout connaître? J'essaie de comprendre la contradiction entre votre déclaration et celle du président.

[Traduction]

M. Weber : Si vous me permettez, c'est pourquoi j'ai pensé que si j'expliquais le processus en détail, cela répondrait peut-être à la question.

Encore une fois, un voyageur sort d'un avion. Il se rend à une borne automatisée, fait sa déclaration à une machine, et la machine imprime un papier. Lorsqu'il passe, il doit montrer ce papier avec sa pièce d'identité afin que l'on puisse vérifier que c'est bien la personne qui voyage qui a un papier. S'il n'y a pas d'agent mobile en service, le voyageur récupère ses bagages, remet sa carte à la sortie et quitte l'aéroport. Si vous dites que l'interaction est l'agent qui regarde simplement la pièce d'identité et la carte de déclaration, je n'appellerais pas ça une interaction avec un agent. Peut-être que c'est ce que vous voulez dire.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Je n'ai jamais vécu une telle situation. Je ne suis jamais passé dans un aéroport sans voir un agent. Je ne connais pas cette situation.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le sénateur Cardozo : Ma question s'adresse à M. Weber. Vous dites qu'il vous manque environ 2 000 employés. Le site web de l'ASFC précise que vous comptez 6 500 agents en uniforme de l'ASFC. Est-ce le nombre total d'agents que vous

Do you need another 2,000 and then you'll have 6,500 or do you have 6,500 less 2,000 currently?

Mr. Weber: Yes. Currently, those are the numbers we are getting from the CBSA as well. We estimate that we would need at least another 2,000 to 2,500 to be at capacity to operate as we should.

Senator Cardozo: Doing the math, that would suggest you have 4.5 people per border crossing. That's an average. Given that many of them will need many more than that number, some will have fewer than five people. If a border crossing is open 24 hours a day, that's a small number of people trying to manage a border crossing.

Currently, are there NEXUS points, for example, where they don't have people present? I say this out of my one experience. I was driving across Niagara Falls, from New York State to Ontario, and my GPS kept taking me to the NEXUS crossing but I didn't have a NEXUS card. It wouldn't tell me where the regular crossing was, so I thought I'd drive up to the gate and go and ask somebody where the other place was. I wasn't a senator at the time, so I did so with considerably more trepidation than I would today. However, nobody was around. I couldn't see anyone within eyesight, so I ended up driving around and finding my way to the other place.

Are there currently crossings where you don't have people and it's all done by photo recognition or some kind of video control?

Mr. Weber: The NEXUS system is a trusted traveller program. It's something you have to apply for or pass a certain screening and qualify for it. It's a different situation than when we talk about the general travelling public. You are given a certain amount of faith in your declaration when you do have the NEXUS card because you've gone through that screening ahead of time.

We do have telephone reporting centres that are completely remote, yes. There's a remote area border crossing permit that someone could get to cross without declaring in remote areas. There are different situations, yes.

Senator Cardozo: My other question is with regard to the public complaints review commission. Our researcher, Mr. Shapiro, just confirmed for me that there is a bill before the House that has passed second reading to create the public

avez ou avez-vous besoin de 2 000 agents supplémentaires? Avez-vous besoin de 2 000 autres agents et ensuite vous aurez 6 500 agents ou est-ce que vous avez 6 500 agents moins 2 000 agents présentement?

M. Weber : Oui. Actuellement, il s'agit des chiffres que nous avons obtenus de l'ASFC aussi. Nous estimons que nous avons besoin d'au moins 2 000 à 2 500 agents supplémentaires pour fonctionner à capacité comme nous le devrions.

Le sénateur Cardozo : En faisant des calculs... cela laisse entendre que vous avez 4,5 personnes par poste frontalier. C'est une moyenne. Étant donné que plusieurs d'entre eux auront besoin de beaucoup plus d'employés que ce nombre, certains compteront moins que cinq personnes. Si un poste frontalier est ouvert 24 heures par jour, il s'agit d'un petit effectif pour gérer un poste frontalier.

Actuellement, y a-t-il des points NEXUS, par exemple, qui n'ont pas de gens présents? Je dis cela en me fondant sur ma seule expérience. Je traversais Niagara Falls en voiture, de l'État de New York jusqu'en Ontario, et mon GPS ne cessait de m'emmener au point d'entrée NEXUS, mais je ne détenais pas de carte NEXUS. Le GPS ne me disait pas où se trouvait le poste frontalier régulier, alors je me suis dit que j'allais conduire jusqu'à l'entrée et demander à quelqu'un où se trouvait l'autre endroit. Je n'étais pas un sénateur à l'époque, alors j'ai fait cela avec nettement plus d'appréhension que je ne le ferais aujourd'hui. Toutefois, personne n'était présent. Je ne pouvais apercevoir personne dans mon champ de vision, alors j'ai fini par me promener en voiture dans les environs et trouver mon chemin jusqu'à l'autre endroit.

Existe-t-il actuellement des postes frontaliers où vous n'avez pas de personnes et où tout est effectué par reconnaissance photo ou par une sorte de contrôle vidéo?

M. Weber : Le système NEXUS est un programme destiné aux voyageurs dignes de confiance. Vous devez en faire la demande ou passer un certain contrôle et y être admissible pour bénéficier de ce programme. Il s'agit d'une situation différente de celle lorsque nous parlons à propos des voyages du public en général. On vous accorde un certain degré de confiance en ce qui concerne votre déclaration lorsque vous possédez la carte NEXUS parce que vous avez subi le contrôle à l'avance.

Nous avons effectivement des centres de déclaration par téléphone qui sont complètement à distance, oui. Il existe un permis pour franchir la frontière dans les régions éloignées qui permet à quelqu'un de traverser sans déclaration dans les régions éloignées. Il existe différentes situations, oui.

Le sénateur Cardozo : Mon autre question concerne la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public. Notre chercheur, M. Shapiro, vient de me confirmer qu'un projet de loi qui se trouve devant la Chambre a été adopté en deuxième

complaints review commission which would combine the complaints for CBSA and RCMP.

I'd like any thoughts you have on that. I see that our other guest, Mr. Fraser, has left, but I'd be interested in hearing the thoughts of the Canadian Bar Association on that commission. Mr. Fraser, could you send us your thoughts on a complaints bill that is currently before the House of Commons by email?

Mr. Weber, do you have any comments on this complaints mechanism that is currently before the House of Commons?

Mr. Weber: Thank you. I don't right now. It's not something that I'm prepared to answer or put much research into. I'd rather have an opportunity to provide a fulsome answer later if I could.

Senator Cardozo: Okay. Thank you. I suppose, Mr. Chair, that bill would come to us if it ever moves through the House. It's an interesting point that currently CBSA exists without any form of civilian oversight or complaints mechanism.

The Chair: I suspect so. It has been discussed here before when we've reviewed similar legislation or at least legislation in the same field. We'll follow up on that.

I will just mention that if Mr. Fraser wants to email anything to us in the course of the balance of this meeting, we'll read your comments into the record as we go, Mr. Fraser.

Senator M. Deacon: Thank you, Mr. Fraser and Mr. Weber, for being here this afternoon.

A couple of things — I am concerned, and I think I'll address it directly in a question. I feel like, on the one hand, I'm hearing that this is about efficiency and using technology and not about HR and staffing, and on the other hand, that this could be about HR and staffing and having bodies. I'm just trying to work through that through a couple of questions I have.

It did occur to me — I wish had I brought it up in the last panel — that we discuss things like telecommunications. I always think — well, we all do — of the recent experience of the Rogers outage in the last year and the cascading effects from that, which we continue to learn about. If a similar thing happened, what would happen at the border with these proposed automated features? Are there only one or two border service

lecture et vise à créer la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public, laquelle regrouperait les plaintes relatives à l'ASFC et à la GRC.

J'aimerais avoir vos réflexions à ce sujet. Je remarque que notre autre invité, Me Fraser, a quitté, mais je serais intéressé à entendre l'avis de l'Association du Barreau canadien au sujet de la Commission. Maître Fraser, pouvez-vous nous envoyer par courriel vos réflexions à propos d'un projet de loi sur les plaintes qui se trouve actuellement à la Chambre des communes?

Monsieur Weber, avez-vous un commentaire à faire au sujet de ce mécanisme de plaintes qui est actuellement en cours d'examen par la Chambre des communes?

M. Weber : Merci. Je n'en ai pas présentement. Ce n'est pas une question pour laquelle j'ai préparé une réponse ou effectué beaucoup de recherches. Je préférerais avoir l'occasion de fournir une réponse plus complète plus tard si vous me le permettez.

Le sénateur Cardozo : D'accord. Je vous remercie. Je présume, monsieur le président, que le projet de loi nous sera renvoyé si jamais il est adopté par la Chambre. Il est intéressant de souligner qu'actuellement, l'ASFC n'est soumise à aucune forme de contrôle ou de mécanisme de plaintes civil.

Le président : J'en ai bien l'impression. Cette question a déjà été discutée ici auparavant lorsque nous examinions un projet de loi similaire ou du moins qui portait sur le même domaine. Nous ferons un suivi.

Je vais simplement mentionner que si Me Fraser souhaite nous faire parvenir quelque chose par courriel pendant que nous poursuivons la réunion, nous lirons vos commentaires aux fins du compte rendu au fur et à mesure de nos travaux, maître Fraser.

La sénatrice M. Deacon : Je vous remercie, maître Fraser et monsieur Weber, de votre présence cet après-midi.

J'ai plusieurs points... je suis préoccupée, et je pense que je vais poser directement une question. J'ai le sentiment que, d'une part, j'entends dire qu'il s'agit d'efficacité et d'utilisation de la technologie et non de RH et de dotation, et, d'autre part, qu'il pourrait s'agir de RH et de dotation et d'organismes. Je tente simplement d'intégrer cela dans quelques questions que je me pose.

J'ai réalisé — j'aurais aimé aborder la question avec le dernier groupe de témoins — que nous discutons de choses comme les télécommunications. Je pense toujours — eh bien, nous pensons tous — à la récente panne de Rogers l'année dernière et aux effets en cascade qui en ont découlé, dont nous continuons d'entendre parler. Si une situation similaire se produisait, qu'arriverait-il à la frontière avec ces systèmes automatisés

officers for every few hundred people who would have otherwise used automation to declare? Do you know anything about that?

Mr. Weber: I could speak to that in terms of what happened during the COVID pandemic when we were dealing with ArriveCAN, when it was being used specifically to answer questions around those public health measures. We do have ports where there is no Wi-Fi where people did have trouble. There were also people who simply didn't know how to use the technology or did not have smartphones and such. It did create significant back-ups when that was happening. I can say that, for sure.

Senator M. Deacon: Okay. Let's go back to the staffing part, then. You have concerns that staffing levels at the border are nowhere near where they need to be, and you have also mentioned a scarcity of places where we can train. You talked about one site for new CBSA, agents. Are you worried that more automation — as we increase that — is going to chip away further at the experience and expertise needed to train border officers as time goes on? Do you see this as a roadblock as opposed to an opportunity?

Mr. Weber: I think it's possible long term. Again, I think that each time someone is not interacting with an officer, you are eroding that border security somewhat. Again, if we're creating a subclass of low-risk travellers, we don't really know how that is being determined.

Our training is extensive. I think with the experience of working on the border and dealing with hundreds of travellers a day, you really learn what you need to look for and what normal travel looks like. I'm not sure that AI is set up to be able to do that. Again, if we don't have the people there and we put the technology in place, even in eventualities where the technology would not be used — such as issues with Wi-Fi or connectivity — we really don't have the capacity or the people to do the job properly or keep the borders moving.

Senator M. Deacon: Thank you for that. I have to think about that a little.

I'm sure you saw our last panel, and there were concerns expressed in the last panel around algorithms and their tendency to duplicate human prejudice, particularly when it comes to race. We did receive some encouragement from the officials that they are aware of this and will not allow this to happen. Are you confident that in our times of change and growth technology that they will be able to accomplish this?

proposés? Y aurait-il seulement un ou deux agents des services frontaliers pour quelques centaines de personnes qui auraient autrement utilisé les bornes automatisées pour faire leur déclaration? Savez-vous quelque chose à cet égard?

M. Weber : Je pourrais parler de ce qui s'est passé pendant la pandémie de COVID quand nous avons eu à gérer ArriveCAN, alors que l'application était utilisée spécifiquement pour répondre aux questions relatives aux mesures de santé publique. Nous avons des points d'entrée où il n'y a pas de WiFi où les gens ont eu des problèmes. Il y a également eu des gens qui ne savaient tout simplement pas comment utiliser la technologie ou qui ne disposaient pas de téléphones intelligents entre autres. Cela a créé d'importants retards lorsque la situation s'est produite. Je peux vous l'assurer.

La sénatrice M. Deacon : D'accord. Revenons à la dotation, alors. Vous êtes préoccupé par le fait que le niveau d'effectifs à la frontière est loin d'être ce qu'il devrait être, et vous avez également mentionné une pénurie d'endroits où nous pouvons offrir la formation. Vous avez parlé d'un seul endroit pour les nouveaux agents de l'ASFC. Craignez-vous que davantage d'automatisation — puisque nous l'augmentons — ne vienne gruger davantage l'expérience et l'expertise nécessaires à la formation des agents frontaliers à mesure que le temps passe? Voyez-vous cela comme un obstacle plutôt qu'une occasion?

M. Weber : Je crois que c'est possible à long terme. Encore une fois, je pense que chaque fois qu'une personne n'interagit pas avec un agent, on érode quelque peu la sécurité aux frontières. Une fois de plus, si nous créons une sous-classe de voyageurs à faible risque, nous ne savons pas vraiment comment la déterminer.

Notre formation est approfondie. Je crois qu'avec l'expérience de travailler à la frontière et en composant avec des centaines de voyageurs par jour, vous apprenez vraiment ce qu'il faut examiner et ce à quoi un voyage normal ressemble. Je ne suis pas certain que l'IA soit conçue pour être en mesure de faire cela. Là encore, si nous n'avons pas les personnes présentes et que nous mettons en place la technologie, même dans l'éventualité où la technologie ne serait pas utilisée — advenant des problèmes avec le WiFi ou la connectivité — nous n'avons pas vraiment la capacité ni les gens pour faire le travail de manière appropriée ou maintenir le flux d'arrivants aux frontières.

La sénatrice M. Deacon : Je vous remercie de votre réponse. Je dois y réfléchir un peu.

Je suis certaine que vous avez vu notre dernier groupe de témoins, et certaines préoccupations ont été soulevées en ce qui concerne les algorithmes et leur tendance à reproduire les préjugés humains, particulièrement lorsqu'il est question de la race. Nous avons reçu quelques encouragements de la part des fonctionnaires, qui en sont conscients et qui ne permettront pas que cela se produise. Êtes-vous convaincu qu'à notre époque de

Mr. Weber: No I'm not. It is a major concern. It's actually something I should have mentioned in our opening statement as one of the union's main concerns. To give you an example of where we're at, we had arranged joint anti-discrimination training with the CBSA that was arbitrarily cancelled on March 31 by the CBSA. We don't know why. We think it's important that our officers continue to learn and do everything we can to ensure that absolutely everyone is treated the same when they come to the border.

We have read about some of the biases that AI has, and we're looking now at legislative changes that will allow this to just be used without really knowing exactly how it's going to work, where that's going to go and what the biases are going to be. I think it's really premature to be looking at making those changes before this has really been worked on and tested properly.

Senator Boehm: My question is for Mr. Weber. We have heard your concerns, but in looking at the issues that occur through modernization — let's just use that word for the moment — this is something that is global. Large countries that have many travellers — whether it is by air, sea or land — are also trying to modernize as best they can and use technology to effect.

I realize that in Europe there is a Schengen area, and there are those who are out of the Schengen area. Of course, we are closely integrated with the U.S. I'm wondering whether you have had the opportunity to discuss your concerns with other bargaining units in other jurisdictions who might have similar concerns. I know not everyone is unionized, but the problems are, by and large, the same. It seems to me that in having some discussion together, you might be able to pinpoint a path forward.

Mr. Weber: Thank you for that. It's an excellent suggestion and not something we have done yet. We have not spoken with counterparts in other countries. I'm sure a lot of these issues are similar across the globe.

Again, we're not dinosaurs. Technology keeps moving, and we understand that we need to adapt. A lot of the things that are being proposed could be potentially useful. The real fear here is that it's replacing officers. Again, can AI or a computer really do what an officer does and as efficiently or quickly? I can guarantee that it can't.

changement et de croissance technologique, nous serons en mesure d'accomplir cela?

M. Weber : Non je ne le suis pas. Il s'agit d'une préoccupation majeure. C'est en fait quelque chose que j'aurais dû mentionner dans ma déclaration liminaire comme étant l'une des principales préoccupations du syndicat. Pour vous donner un exemple de ce qu'il en est, nous avons organisé une formation conjointe antidiscrimination avec l'ASFC qui a été arbitrairement annulée le 31 mars par l'ASFC. Nous ne savons pas pourquoi. Nous pensons qu'il est important que nos agents continuent d'apprendre et nous nous efforçons de nous assurer qu'absolument tout le monde est traité de la même manière lorsqu'il se présente à la frontière.

Nous avons lu au sujet de certains des préjugés que l'IA véhicule, et nous examinons maintenant les changements législatifs qui permettront son utilisation que nous puissions sans vraiment savoir exactement comment cela va fonctionner, où l'on s'en va et quels préjugés surviendront. Je crois que c'est vraiment trop tôt pour envisager d'apporter ces changements avant d'avoir vraiment travaillé sur cette application et de l'avoir testée correctement.

Le sénateur Boehm : Ma question s'adresse à M. Weber. Nous avons entendu vos inquiétudes, mais en nous penchant sur les problèmes qui découlent de la modernisation — utilisons simplement ce mot pour l'instant — il s'agit de quelque chose de mondial. Les grands pays qui attirent de nombreux voyageurs — que ce soit par voie aérienne, maritime ou terrestre — tentent aussi de se moderniser autant que possible et d'utiliser la technologie pour procéder.

Je réalise qu'en Europe il y a l'espace Schengen, et il y a ceux qui sont hors de l'espace Schengen. Bien entendu, nous sommes étroitement liés aux États-Unis. Je me demande si vous avez eu l'occasion de discuter de vos préoccupations avec d'autres unités de négociation dans d'autres administrations qui pourraient avoir des inquiétudes similaires. Je suis conscient que ce n'est pas tout le monde qui est syndiqué, mais les problèmes sont, de manière générale, les mêmes. Il me semble qu'en discutant ensemble, vous pourriez être en mesure de cerner une voie à suivre.

M. Weber : Je vous remercie. C'est une excellente suggestion, mais nous ne l'avons pas encore fait. Nous n'avons pas discuté avec nos homologues d'autres pays. Je suis sûr qu'un grand nombre de ces questions sont similaires dans le monde entier.

Encore une fois, nous ne sommes pas des dinosaures. La technologie évolue sans cesse, et nous comprenons que nous devons nous adapter. Beaucoup de choses proposées pourraient être utiles. La vraie crainte est qu'elle remplace les agents. L'intelligence artificielle ou un ordinateur peut-il vraiment faire de manière aussi efficace ou rapide ce qu'un agent fait? Je peux vous assurer que non.

Creating that subclass of traveller is really troubling. We're just going to say they are low risk and that there's no need to ever speak to them — flash your phone and off you go. Obviously, anyone interested in smuggling won't take very long to figure out exactly how that's going to work, right? We work with that all the time. We deal with it all the time. The criminal element is right there, and it's naive to think they are not smart enough to figure out how to circumvent these things and aren't already thinking about potentially how to do it.

Senator Boehm: I recently travelled to Mexico City, and the Mexican border authorities had instituted a new system for travellers from within the North American Free Trade Agreement, or NAFTA. It was very new. I think we went through there on the second day it was in operation. Basically, it just required walking into a kiosk and having your passport scanned, and that was it. No forms on the plane. The old system was gone, at least for NAFTA travellers — so the U.S. and Canada coming into Mexico. When I asked the question as to why they were doing this, the answer was that they wanted to reduce personnel. That seems to be a standardized approach.

You can comment on that, but my suggestion to you is that there are things happening within the NAFTA space that are probably moving along very quickly, so it might be useful to speak to American or Mexican counterparts as you look ahead.

Mr. Weber: Thank you.

Senator Yussuff: Thank you to both witnesses, and thank you, Mr. Weber, for your opening statement.

I did ask your counterpart who was here earlier regarding reduction of the workforce, and the answer is very obvious. That's not the intention of this new technology. I understand your concern. Obviously, the worry is that technology always stands, over time, to erode the number of people you might need because they don't have to do the same thing.

I'm trying to reconcile your comments with the comments we heard earlier. We're likely to believe somebody, so who should we believe in the context of the answers we're getting here?

Mr. Weber: My role here is to provide you facts and my expertise based on the input of our members who speak to me about this all the time. I could say that CBSA employees and Customs and Immigration Union, or CIU, members take great pride in their work. It's funny, we're a union where, often, rather than bread-and-butter labour issues such as pay and benefits and such, we're dealing with security issues. What I hear from my

La création de cette sous-catégorie de voyageurs est vraiment préoccupante. Nous allons simplement dire qu'ils présentent peu de risque et qu'il n'est pas nécessaire de leur parler; il suffit de présenter son téléphone, et c'est parti. Évidemment, toute personne intéressée par la contrebande n'aura pas besoin de beaucoup de temps pour comprendre exactement comment cela va fonctionner, n'est-ce pas? Nous composons avec cela tout le temps. Nous en voyons tous les jours. Les criminels existent, et il est naïf de penser qu'ils ne sont pas assez intelligents pour comprendre comment contourner ces choses et qu'ils ne sont pas déjà en train de réfléchir à la manière de le faire.

Le sénateur Boehm : Je suis récemment allé à Mexico, et les autorités frontalières mexicaines avaient mis en place un nouveau système pour les voyageurs des pays membres de l'Accord de libre-échange nord-américain, l'ALENA. Ce système était très récent. Je crois que nous l'avons utilisé le deuxième jour où il était en place. En fait, il suffisait de se présenter à la borne, de faire numériser son passeport, et c'était tout. Aucun formulaire à remplir dans l'avion. L'ancien système a disparu, du moins pour les voyageurs de l'ALENA, c'est-à-dire ceux des États-Unis et du Canada qui entrent au Mexique. Lorsque j'ai demandé pourquoi ils faisaient cela, on m'a répondu qu'ils voulaient réduire le personnel. Cela semble être une approche uniformisée.

Vous pouvez présenter des observations à ce sujet, mais je dirais que les choses qui se passent dans le cadre de l'ALENA évoluent probablement très rapidement, de sorte qu'il pourrait être utile de parler à vos homologues américains ou mexicains lorsque vous regardez vers l'avenir.

M. Weber : Merci.

Le sénateur Yussuff : Merci aux deux témoins et merci, monsieur Weber, de votre déclaration liminaire.

J'ai posé la question à votre homologue qui était ici tout à l'heure concernant la réduction de la main-d'œuvre, et la réponse est très évidente. Ce n'est pas l'objectif de cette nouvelle technologie. Je comprends votre inquiétude. Évidemment, le souci est que la technologie a toujours pour effet, avec le temps, d'éroder le nombre de personnes dont vous pourriez avoir besoin lorsqu'elles n'ont pas besoin de faire la même chose.

J'essaie de concilier vos observations avec ce que nous avons entendu plus tôt. Nous sommes susceptibles de ne croire qu'une seule personne, alors qui devrions-nous croire avec les réponses que nous obtenons ici?

M. Weber : Mon rôle ici est de vous présenter des faits et de vous faire part de mon expertise en me fondant sur l'avis de nos membres qui me parlent constamment de ce sujet. Je peux dire que les employés de l'ASFC et les membres du Syndicat des douanes et de l'immigration, le SDI, sont très fiers de leur travail. C'est étrange, nous sommes un syndicat où, souvent, plutôt que d'avoir des problèmes liés aux relations de travail

members, almost before I hear the labour issues, is: I want to be able to do my job. I'm here to keep Canadians safe. We don't have enough people. We don't have the ability to do the work that we're supposed to be doing. For many of our members, that's the primary concern for them — and good on them; I respect that. It shows the kind of people we have working on our borders.

If I had to provide a subjective guess, in this case, we're not looking so much at the erosion of our current numbers. I think we're looking at technology being looked at simply because we can't get to the number we should be at in the first place. I don't think it's necessarily about losing the number we have now. The reality is that we need a lot more people working at the border than we have now.

The other concern that I can share with you, which I hear from my members all the time and I know firsthand in my work, is that my counterparts and the people I deal with at the CBSA who make these decisions have almost universally never worked as an officer. In law enforcement, I can tell you that is quite unique. In other law enforcement agencies, when you get to those upper echelons, you are dealing with people who worked as police officers for many years, worked their way up the ranks and know what they are talking about when they get to that level. The CBSA uniquely seems to have an almost constantly revolving cast of characters that they bring in from outside to try to fix this.

A similar thing happened when they started with the automated kiosks at the airport. The union told them exactly what was going to happen with those kiosks, and exactly what we said would happen, happened. But no one wants to listen to anyone who has ever worked at an airport. I believe it's a fundamental flaw in a lot of thinking that happens.

I'm not saying that everything Mr. Ommanney brought forward is necessarily a bad idea. I think much of it could be very useful. I commend him for travelling across the country and speaking with our members to get their input, but the input they're giving him almost universally is, "We need a lot more people. We need to be double the people we are at this workplace. Forget things around ArriveCAN." That is what he is hearing and what I'm hearing.

fondamentales telles que ceux qui tiennent aux salaires et avantages sociaux, nous traitons de questions de sécurité. Ce que j'entends de la part du personnel, presque avant les questions de travail, c'est « je veux pouvoir faire mon travail en toute sécurité. Je suis ici pour assurer la sécurité des Canadiens. Nous n'avons pas assez de personnel. Nous n'avons pas la capacité d'effectuer le travail que nous sommes censés faire. » Pour beaucoup de nos membres, c'est leur principale préoccupation, et tant mieux pour eux, je respecte cela. Cela montre le type de personnes qui travaillent à nos frontières.

Si je devais donner une estimation subjective, dans ce cas, je dirais que notre effectif actuel n'est pas en déclin. Je crois que nous sommes en train d'examiner la technologie simplement parce que nous n'arrivons pas à atteindre le nombre que nous devrions avoir en premier lieu. Je ne pense pas qu'il s'agisse nécessairement de perdre le nombre que nous avons actuellement. La réalité est que nous avons besoin de beaucoup plus de personnes pour travailler à la frontière que nous en avons actuellement.

Une autre préoccupation que je peux partager avec vous, que j'entends constamment de la part de mes membres et dont je suis témoin dans mon travail, c'est que mes homologues et les personnes avec lesquelles je travaille à l'ASFC et qui prennent ces décisions n'ont presque jamais travaillé en tant qu'agent. Dans le domaine de l'application de la loi, je peux vous dire que c'est tout à fait unique. Dans d'autres organismes chargés de l'application de la loi, lorsque vous atteignez les échelons supérieurs, vous avez affaire à des personnes qui ont travaillé comme policiers pendant de nombreuses années, qui ont gravi les échelons et qui savent de quoi elles parlent lorsqu'elles arrivent à ce niveau. L'ASFC, quant à elle, semble disposer d'une équipe presque continuellement renouvelée de personnes qu'elle a fait venir de l'extérieur pour tenter de résoudre le problème.

Une situation analogue s'est produite lorsqu'ils ont commencé à installer des bornes automatisées à l'aéroport. Le syndicat leur a dit exactement ce qui allait se passer avec ces bornes, et c'est exactement ce qui nous avions prédit qui s'est produit. Cependant, personne ne veut écouter ceux qui ont déjà travaillé dans un aéroport. Je pense qu'il s'agit d'une lacune fondamentale de la réflexion des autorités.

Je ne dis pas du tout que ce que M. Ommanney a proposé est entièrement une mauvaise idée. Je pense qu'une grande partie de ses idées pourraient être très utiles. Je le félicite d'avoir voyagé dans tout le pays et d'avoir parlé à nos membres pour obtenir leur avis, mais l'avis qu'ils lui donnent presque universellement est le suivant : « Nous avons besoin de beaucoup plus de gens. Nous devrions être deux fois plus nombreux sur ce lieu de travail. Oubliez tout ce qui concerne ArriveCAN. » C'est ce que lui et moi entendons.

Senator Yussuff: You would agree there is some degree of frustration, as we have seen most recently at airports: Canadians waiting on airplanes; they can't get off the plane; they can't get processed because the line-ups are too long. There is that reality that I'm sure the government is struggling to figure out how to do that better.

Equally, I appreciate, more importantly, the work that your members do in regard to the security of the country. They are the first line of defence against the security of the country, and we would not want to see that compromised in any way.

Is there anything you can suggest in regard to how this legislation has been constructed that will assure us that the security of the nation will not be compromised in any way, given that there is some degree of technology that will be implemented in the near future that, obviously, will help the travellers being processed at the border much faster? That's obviously a concern for Canadians in general. More importantly, of course, how do we balance that responsibility?

Mr. Weber: Thank you. Two things pop out to me. The decision to refer or release always has to be up to an officer. That cannot be left to technology. That's a change I would not like to see made.

The other is that if an officer needs to speak with a traveller for any reason, that cannot be a request the traveller can simply ignore. If an officer has to speak with someone for whatever reason, that has to be a must, not a request.

Senator Yussuff: Thank you, again, for providing us some context to this new implementation process. Thank you.

[*Translation*]

Senator Dagenais: My question is for Mr. Weber. My first question to you was whether you had been consulted. You said that you had been consulted on the amendments to the act, but not on the technological tools.

Right now, you are short 2,000 border services officers. Are you worried about officers being replaced by machines? It's a lot easier for the government to negotiate with machines than with a union.

I'm worried because, in many places, travellers would not interact with an officer and could cross the border without coming into contact with anyone. With that in mind, I don't think

Le sénateur Yussuff : Vous conviendrez qu'il y a un certain degré de frustration, comme nous l'avons vu récemment dans les aéroports. Les Canadiens attendent dans les avions, et ne peuvent pas descendre de l'avion, ils ne peuvent pas être traités parce que les files d'attente sont trop longues. Je suis certain que le gouvernement s'efforce de trouver un moyen d'améliorer la situation.

De même, j'apprécie, et c'est plus important, le travail que vos membres accomplissent en ce qui concerne la sécurité du pays. Ils constituent la première ligne de défense de la sécurité du pays, et nous ne voudrions pas que cela soit compromis de quelque manière que ce soit.

Y a-t-il quelque chose que vous puissiez proposer concernant la manière dont le projet de loi a été élaboré pour nous assurer que la sécurité de la nation ne sera pas compromise d'une quelconque manière, étant donné qu'un certain degré de technologie sera mis en œuvre dans un avenir proche qui, de toute évidence, aidera les voyageurs à être traités à la frontière beaucoup plus rapidement? C'est évidemment une préoccupation pour les Canadiens en général. Fait plus important encore, bien sûr, comment équilibrer cette responsabilité?

M. Weber : Je vous remercie. Deux choses me viennent à l'esprit. La décision de renvoyer une personne ou de l'autoriser à entrer doit toujours être prise par un agent. Elle ne peut être laissée à la technologie. C'est un changement que je ne voudrais pas voir se produire.

Par ailleurs, si un agent doit parler à un voyageur pour quelque raison que ce soit, il ne peut s'agir d'une demande dont le voyageur peut simplement faire abstraction. Si l'agent doit s'entretenir avec quelqu'un pour quelque raison que ce soit, il doit s'agir d'une obligation et non d'une demande.

Le sénateur Yussuff : Je vous remercie à nouveau de nous avoir présenté le contexte de ce nouveau processus de mise en œuvre. Merci.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Ma question s'adresse à M. Weber. À ma première question, je vous demandais si vous aviez été consulté et vous avez dit que oui, vous avez été consulté pour les modifications apportées à la loi, mais pas pour le domaine technologique.

Actuellement, il vous manque 2 000 agents des services frontaliers. Est-ce que vous craignez qu'on remplace les agents des services frontaliers par ce que j'appelle des robots? C'est beaucoup moins difficile pour le gouvernement de négocier avec des robots qu'avec un syndicat.

Je suis inquiet parce qu'à plusieurs endroits, on n'aura pas affaire à des agents et on pourra passer sans contacter quelqu'un. À partir de là, je ne pense pas que le gouvernement ou les

the government or the people in charge of border services are going to open a second school. I visited the one in Rigaud, by the way, and it's a great school. That said, I get the feeling that you're being replaced by machines, and that puts Canada's border at risk.

[English]

Mr. Weber: I echo those concerns. I'm sorry if my previous comments led to some confusion around consultation or not. To be clear, there has been consultation around the technological change. There hasn't been any consultation on the changes to the act.

Yes, absolutely, it's concerning. I don't know how a computerized system, as I said, a robot or whatnot, could possibly do the job of an officer. I don't think that's replaceable. You hear comments like, "We'll run the port remotely," and, "We'll have a gate that goes up or down." Not to sound facetious, but that's not going to be too hard for anyone to circumvent, right? When it comes to security, I think a lot of the things that are proposed and thought of, such as looking at automation like an automated kiosk at a grocery store or a bank — I mean, that's our national security; that's the safety of our communities. I have a hard time seeing some of those analogies as being fair.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you.

Senator Boisvenu: Like Senator Yussuff, I want you to know, Mr. Weber, how much we appreciate the work your officers do to secure the border. I find it troubling that the union wasn't consulted on the proposed changes, which, to my mind, go to the very heart of border security and traveller screening.

My question is pretty straightforward. How does the union work with the agency when changes as fundamental as the ones in the bill are brought forward? What is your working relationship like? It seems as though there are two different worlds, the employer's and the union's, and my sense is that they don't communicate. How do you work together to make sure that any amendments to the act don't put the safety of travellers or border security at risk, not to mention the safety of your members?

[English]

Mr. Weber: Thank you for that. Our union works very hard to make sure we get as much consultation as possible. Again, there was consultation around some of the technological advances. There hasn't been any around the changes to the

dirigeants des services frontaliers mettront en place une deuxième école — que j'ai visitée à Rigaud et qui est une très bonne école. Cela dit, j'ai l'impression qu'on va vous remplacer par des robots et cela met en péril les frontières canadiennes.

[Traduction]

M. Weber : Je reprends ces préoccupations. Je m'excuse si mes observations précédentes ont donné lieu à une certaine confusion au sujet de la consultation ou de l'absence de consultation. Pour être clair, il y a eu une consultation concernant le changement technologique. Il n'y a pas eu de consultation sur les modifications à apporter à la loi.

Oui, absolument, c'est inquiétant. Je ne vois pas comment un système informatisé, comme je l'ai dit, un robot ou quoi que ce soit d'autre, pourrait effectuer le travail d'un agent. Je ne pense pas que cela soit remplaçable. On entend des commentaires tels que : « nous gérons le point d'entrée à distance » et « nous aurons une barrière qui montera ou descendra ». Sans vouloir faire de blague, ce ne sera pas très difficile à contourner, n'est-ce pas? En matière de sécurité, je pense que beaucoup de choses proposées au chapitre de l'automatisation comme une borne dans une épicerie ou une banque relèvent de notre sécurité nationale, de la sécurité de nos communautés. J'ai du mal à considérer certaines de ces analogies comme justes.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci.

Le sénateur Boisvenu : Je vais joindre ma voix à celle du sénateur Yussuff. Monsieur Weber, on est très reconnaissant du travail que les agents font pour garantir la sécurité à nos frontières. Je trouve quand même inquiétant que le syndicat n'ait pas été plus consulté au sujet des changements qui m'apparaissent fondamentaux sur le plan de la sécurité et du contrôle des voyageurs.

Ma question est relativement simple : comment votre syndicat travaille-t-il avec l'Agence des services frontaliers du Canada lorsque des changements aussi fondamentaux que ceux proposés dans le projet de loi se produisent? Comment travaillez-vous ensemble? J'ai l'impression qu'on est confrontés à deux mondes : celui de l'employeur et celui du syndicat, puis qu'il n'y a pas de communication. Comment travaillez-vous ensemble pour faire en sorte que si la loi est modifiée, ce ne soit pas au prix de la sécurité des voyageurs et de la sécurité du pays et de vos membres, également?

[Traduction]

M. Weber : Je vous remercie de la question. Notre syndicat travaille d'arrache-pied pour s'assurer qu'il y a autant de consultations que possible. Encore une fois, il y a eu des consultations sur certaines avancées technologiques. Il n'y a pas

Customs Act that would allow those technological changes to take place. It's a challenge. It's an uphill battle. I described what we went through in the past when automated kiosks were first put in. It can be extremely frustrating for our union and the members, the people who have actually done the job, to bring forward what are, to us, obvious concerns and issues and to not be heard by people who haven't done the job.

How do we work together? Again, I don't think it's two solitudes. I don't think anything is black and white. I don't think all technology is bad. I don't think everything being proposed is bad and is not usable. I think there are definitely things in there that are. We'll continue to work with the CBSA as best we can. But, again, if we get to the point where decisions on admissibility are being made independently of a CBSA officer, where it's artificial intelligence or a robot or whatever doing this, I think our border security is going to be greatly compromised.

[Translation]

Senator Boisvenu: Thank you, Mr. Weber.

[English]

Senator Cardozo: Mr. Ommanney talked about a number of steps which will flow out over the next few years. Is this bill a great big deal, or is this just part of the ongoing automation of how we do border clearances?

Mr. Weber: Well, I spoke earlier about paragraph 11(1)(b) specifically. If the intent of it is that a person never be cleared by a person or an officer and it can be done entirely by a computer or artificial intelligence, then I think the changes to this bill are extremely concerning. I think before any changes are made, we have to be 100% sure that that is not the intent.

The other part I mentioned in subclause 11(7) of the act is that if officers have a reason why they need to speak with a traveller, the wording cannot be left that that be a request.

You cannot suspect that a traveller is trying to smuggle in something that is not legally allowed to enter Canada, and then the officer can simply make a request that can be ignored or not. That wording absolutely has to be looked at.

eu de consultation sur les modifications de la Loi sur les douanes qui permettrait à ces changements technologiques de se produire. C'est un défi. C'est une bataille difficile. J'ai décrit ce que nous avons vécu dans le passé lorsque les bornes automatisées ont été mises en place pour la première fois. Il peut être extrêmement frustrant pour notre syndicat et nos membres, des personnes qui ont réellement fait le travail, de présenter ce qui est, pour nous, des préoccupations et des problèmes évidents et de ne pas être entendus par les personnes qui n'ont jamais fait le travail.

Comment travailler ensemble? Encore une fois, je ne pense pas qu'il y ait deux solitudes. Je ne pense pas que tout soit noir et blanc. Je ne pense pas que toutes les technologies sont mauvaises. Je ne pense pas que tout ce qui est proposé est mauvais et inutilisable. Je pense qu'il y a certainement des choses qui le sont. Nous continuerons à travailler avec l'ASFC du mieux que nous pouvons. Cependant, encore une fois, si nous en arrivons au point où des décisions relatives à l'admissibilité sont prises indépendamment d'un agent de l'ASFC, où c'est l'intelligence artificielle, un robot ou quoi que ce soit d'autre qui s'en charge, je pense que notre sécurité frontalière sera grandement compromise.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Merci, monsieur Weber.

[Traduction]

Le sénateur Cardozo : M. Ommanney a parlé d'un certain nombre d'étapes qui seront franchies au cours des prochaines années. Ce projet de loi est-il extraordinaire ou s'agit-il simplement d'une partie de l'automatisation constante de la manière de faire les contrôles aux frontières?

M. Weber : J'ai parlé tout à l'heure de l'alinéa 11(1)(b) en particulier. Si l'intention est qu'une personne ne soit jamais autorisée par une personne ou un agent, et que cela puisse être fait entièrement par un ordinateur ou l'intelligence artificielle, alors je pense que les changements apportés à ce projet de loi sont extrêmement préoccupants. Je pense qu'avant toute modification, nous devons être entièrement sûrs que telle n'est pas l'intention.

L'autre partie que j'ai mentionnée dans le paragraphe 11(7) de la Loi est que si les agents ont une raison de parler à un voyageur, le libellé ne peut pas laisser entendre qu'il s'agit d'une demande.

Vous ne pouvez pas soupçonner un voyageur d'essayer d'introduire clandestinement quelque chose qui n'est pas légalement autorisé à entrer au Canada, puis prévoir que l'agent peut simplement formuler une demande, dont l'intéressé peut faire fi ou non. Ce libellé doit absolument être examiné.

Senator Cardozo: In terms of the work CBSA does with the RCMP at border crossings, are both agencies present? Does the RCMP do some stuff and do you do some stuff? How does it work?

Mr. Weber: At the port of entry, it is us. Between ports of entry and inside Canada, it is the RCMP who deals with that.

Senator Cardozo: Say that again.

Mr. Weber: At the port of entry it is the CBSA.

Senator Cardozo: Okay.

Mr. Weber: Between ports of entry and inside Canada it is the RCMP.

Senator Cardozo: At a port of entry, such as the airport or Niagara Falls, it's totally CBSA?

Mr. Weber: Correct, yes.

Senator Cardozo: Thank you. If Mr. Fraser does have anything more to add, I would be interested in hearing what the Canadian Bar Association has to say about this bill.

Thank you, Mr. Chair.

The Chair: Thank you all.

First of all, thanks to my colleagues for your questions which, as usual, have brought the very best of our witnesses.

This brings us to the end of our panel. I want to thank both of our guests, Mr. Fraser and Mr. Weber, for your participation as we examine the subject matter of this bill. We are grateful for your time and expertise.

I want to apologize again on behalf of the committee to Mr. Fraser for the technical problems that have limited your ability to participate fully in our meeting today. The last thing that you said stuck with me. I'm going to just repeat it here. I recall you saying that you would put a significant focus on the protection of personal information, regardless of what technology is deployed. That should be subject to a privacy impact assessment, all of which should be subject — to the extent possible — to an independent review. It struck me that really was at the core of your remarks.

We invite you to submit any supplementary information to us. We will have it translated and get it into the hands of our colleagues quickly.

Le sénateur Cardozo : En ce qui concerne le travail que l'ASFC effectue avec la GRC aux postes frontaliers, les deux agences sont-elles présentes? La GRC fait-elle certaines choses et en faites-vous d'autres? Comment cela fonctionne-t-il?

M. Weber : Au point d'entrée, c'est nous. Entre les points d'entrée et à l'intérieur du Canada, c'est la GRC qui s'en occupe.

Le sénateur Cardozo : Pouvez-vous répéter?

M. Weber : Au point d'entrée, c'est l'ASFC.

Le sénateur Cardozo : D'accord.

M. Weber : Entre les points d'entrée et à l'intérieur du Canada, c'est la GRC qui est chargée de l'application des lois.

Le sénateur Cardozo : Au point d'entrée, comme à l'aéroport ou à Niagara Falls, c'est l'ASFC qui s'en charge?

M. Weber : Oui, c'est exact.

Le sénateur Cardozo : Je vous remercie. Si Me Fraser a quelque chose à ajouter, je serais intéressé d'entendre ce que l'Association du Barreau canadien a à dire sur ce projet de loi.

Merci, monsieur le président.

Le président : Je vous remercie.

Tout d'abord, je remercie mes collègues pour leurs questions qui, comme d'habitude, ont permis à nos témoins de nous donner le meilleur d'eux-mêmes.

Ceci nous amène à la fin de la rencontre avec le groupe de témoins. Je tiens à remercier nos deux invités, Me Fraser et M. Weber, de leur participation à l'examen du projet de loi. Nous vous sommes reconnaissants pour le temps que vous nous avez consacré et pour votre expertise.

Au nom du comité, je tiens à m'excuser une nouvelle fois auprès de Me Fraser pour les problèmes techniques qui ont limité votre capacité à participer pleinement à notre réunion d'aujourd'hui. La dernière chose que vous avez dite m'a marqué. Je vais la répéter ici. Je me souviens que vous avez dit que vous mettriez grandement l'accent sur la protection des renseignements personnels, quelle que soit la technologie déployée. Cela devrait faire l'objet d'une évaluation des répercussions sur la vie privée, qu'elle devrait être soumise — dans la mesure du possible — à un examen indépendant. J'ai été choqué du fait que cela allait vraiment au cœur de vos observations.

Nous vous invitons à nous soumettre toute information complémentaire. Nous la ferons traduire et la transmettrons rapidement à nos collègues.

Senators, with your agreement now, we will proceed to the in camera discussion of the information that we have heard today. If everybody is agreeable to that — it looks as though you are — we will briefly suspend to prepare for what will, hopefully, be a brief discussion.

(The committee continued in camera.)

Mesdames et messieurs, avec votre accord, nous allons procéder à la discussion à huis clos sur les informations que nous avons entendues aujourd'hui. Si tout le monde est d'accord — il semble que vous le soyez — nous suspendrons brièvement la séance pour préparer ce qui sera, je l'espère, une brève discussion.

(La séance se poursuit à huis clos.)
