

Transformer le gouvernement pour l'ère numérique

Mémoire relatif aux consultations prébudgétaires en prévision du budget de 2020

Par VFS Global

Liste des recommandations

Recommandation 1 :

Le gouvernement devrait collaborer avec le secteur privé pour investir considérablement dans des solutions numériques pour les services de passeport et d'immigration afin que les Canadiens et ceux qui veulent venir au Canada puissent bénéficier de délais d'attente plus courts.

Recommandation 2 :

Le gouvernement devrait mettre en œuvre un projet pilote pour recueillir des données biométriques sur les titulaires de permis et de visas qui se trouvent au pays et qui doivent prolonger leur permis et leur visa, afin d'assurer la sécurité et l'intégrité du système d'immigration du Canada.

Transformer le gouvernement pour l'ère numérique

Dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, la technologie de pointe et les applications numériques offrent des solutions novatrices à certains des défis les plus pressants auxquels font face les gouvernements. Le Canada ne fait pas exception en ce qui concerne les services que le gouvernement fournit à ses citoyens, tant au pays qu'à l'étranger.

Le [Plan stratégique des opérations numériques](#) du gouvernement énonce les principes qui régissent la transformation numérique, la prestation de services, la sécurité, la gestion de l'information et la technologie de l'information au sein de la fonction publique fédérale. Ces mesures comprennent une approche axée sur l'utilisateur d'un gouvernement orienté vers les services qui accorde la priorité aux citoyens tout en fournissant aux Canadiens des renseignements en temps réel sur leurs demandes de services; « un gouvernement ouvert, accessible et fondé sur la collaboration qui est responsable envers les Canadiens et leur fournit des renseignements, consulte les utilisateurs lors de l'élaboration de politiques et de la conception de services, et mène ses activités en tenant compte de l'inclusion et de l'accessibilité » et « un gouvernement axé sur le numérique d'abord qui est disponible n'importe quand et n'importe où et qui fournit des services et des renseignements par l'entremise de multiples guichets et voies de service. ».

Comme le gouvernement le reconnaît dans sa stratégie : « Il s'agit d'un défi de taille. Néanmoins [...] [l]a mise en œuvre de ce programme est cruciale pour s'assurer que le gouvernement du Canada répond aux besoins et aux attentes des Canadiens au cours des années à venir. »

Si le gouvernement veut servir les Canadiens du mieux qu'il peut, il doit adopter des solutions numériques qui garantissent l'efficacité, la sécurité et la protection des renseignements personnels, et travailler avec des partenaires qui peuvent aider le gouvernement à atteindre ses objectifs.

À propos de VFS Global

VFS Global est le fournisseur de services du gouvernement du Canada depuis 2005 et exploite actuellement 129 centres de demandes de visa dans 91 pays. Nous sommes le plus grand spécialiste des services d'externalisation et de technologie au monde pour les gouvernements et les missions diplomatiques, et nous desservons 62 clients gouvernementaux dans 143 pays avec 2 997 bureaux des demandes. Après avoir traité plus de 189 millions de demandes depuis 2001, en plus de recueillir plus de 74 millions d'inscriptions biométriques, nous estimons pouvoir être un partenaire stratégique du gouvernement du Canada en ce qui concerne l'amélioration des services de passeport et d'immigration.

Notre portée dans les économies mondiales à une époque où le commerce et les exportations sont essentiels pour le Canada est unique. En raison de la façon et du lieu de prestation des services contractuels, VFS Global comprend l'intersection des éléments clés

des programmes économiques et de sécurité du gouvernement du Canada. Ce positionnement géographique permet à VFS Global de mieux comprendre les conditions locales dans tous les marchés où elle est active. VFS Global a élaboré de nombreuses observations stratégiques dans ces marchés qui, à son avis, pourraient être utiles au gouvernement du Canada compte tenu de son programme plus vaste.

L'engagement de VFS Global envers la gérance de l'environnement

Nous nous efforçons d'agir en bon citoyen corporatif, qui tient compte des répercussions économiques, sociales et environnementales actuelles et futures de nos activités commerciales. Nous reconnaissons et assumons notre responsabilité de soutenir le développement durable de notre entreprise d'une manière qui est conforme aux intérêts généraux de la société dans son ensemble et non préjudiciable à ses intérêts. Afin d'assurer une gestion efficace de la responsabilité de l'entreprise, nous nous engageons à :

- Intégrer nos principes de responsabilité d'entreprise dans nos activités de base
- Rechercher un dialogue ouvert et transparent avec les intervenants internes et externes
- Chercher continuellement des façons d'améliorer notre rendement en matière de durabilité
- Préserver l'environnement (changements climatiques et ressources naturelles)
- Travailler au développement social général
- Assurer une solide gouvernance
- Maintenir des normes et des lignes directrices acceptées à l'échelle internationale

Depuis 2012, VFS Global, en partenariat avec myclimate, une organisation suisse sans but lucratif engagée dans la protection du climat, s'est engagée à compenser l'empreinte carbone des voyages d'affaires.

Nous détenons la certification ISO 14001 depuis plus de six ans et avons pris diverses initiatives pour nous assurer que notre organisation laisse des effets positifs sur l'environnement.

Comment pouvons-nous collaborer avec le gouvernement ?

Nous sommes heureux de participer au processus budgétaire de 2020 et de faire les recommandations suivantes pour faire en sorte que l'économie et le gouvernement du Canada demeurent concurrentiels et agiles grâce à des technologies numériques novatrices. VFS Global a l'expérience, l'expertise et la technologie nécessaires pour améliorer l'expérience client des services de passeport et d'immigration, tout en répondant aux préoccupations en matière de sécurité nationale.

Des solutions numériques sûres pour les services de passeport et d'immigration

Au cours des deux dernières décennies, le monde a fondamentalement changé en raison de l'augmentation des technologies de rupture — elles changent notre façon de travailler, de vivre et de nous divertir. L'époque où les gouvernements ne fournissaient que des services analogiques, où la correspondance se faisait par la poste, sur papier et dans les heures prescrites dans un immeuble de bureaux est révolue.

La technologie nous a permis d'avoir plus d'information à portée de main plus rapidement et plus efficacement, et les Canadiens s'attendent à ce que leur gouvernement s'adapte à l'évolution.

Aujourd'hui plus que jamais, plus les gouvernements sont doués pour le numérique et la technologie, plus les citoyens sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

« Les ordinateurs et les téléphones intelligents sont devenus omniprésents dans notre société et ont rendu possible l'offre d'une connectivité en temps réel qui relie instantanément les personnes à l'information. D'après Statistique Canada, l'utilisation d'Internet par les Canadiens de tout âge a augmenté sensiblement au cours des dernières années et la plupart des Canadiens utilisent Internet fréquemment ou quotidiennement. », indique le Plan stratégique des opérations numériques. « En raison de cette connectivité qu'offrent Internet et les appareils mobiles, les membres du public s'attendent désormais à ce que l'information soit à portée de leur main, c'est-à-dire accessible instantanément, sur n'importe quel appareil et n'importe quand. »

Le besoin de meilleures solutions numériques se manifeste dans les services de passeport et d'immigration.

Étant donné que les Canadiens font face à des files d'attente plus longues et à des temps d'attente plus longs pour les services de passeport ([actuellement de 10 à 20 jours ouvrables](#) selon qu'un demandeur se rend en personne à un bureau des passeports dans des régions limitées du pays ou qu'il envoie sa demande par la poste), VFS Global a des solutions novatrices pour aider le gouvernement à remplir les demandes en temps opportun et de façon efficace. Grâce à un partenariat entre le gouvernement et VFS Global, les demandeurs peuvent bénéficier de services flexibles « aux heures de pointe », de sorte qu'ils puissent présenter leurs demandes au-delà des heures normales de bureau et les samedis, et profiter d'un mécanisme de suivi des demandes à partir du moment où la demande est présentée et d'un courriel réservé aux demandes de renseignements des demandeurs. De plus, les Canadiens à l'étranger peuvent utiliser l'un de nos centres de services complets de demande de passeport pour présenter une demande.

En ce qui concerne l'immigration, VFS Global est fière de pouvoir améliorer l'efficacité et les délais d'exécution à un coût nul pour le gouvernement fédéral en raison de nos innovations



technologiques dans les services d'immigration. Cela comprend un système de demande et de traitement électronique; le paiement en ligne, la prise de rendez-vous; une solution biométrique et l'inscription, ainsi qu'un site Web et un centre d'appels spécialisés. Nous avons l'infrastructure nécessaire pour gérer de multiples projets et une plus grande accessibilité grâce à une couverture géographique plus large, ce qui permet aux représentants du gouvernement de se concentrer sur ce qu'ils font le mieux : la prise de décisions.

En cette ère numérique, VFS Global dispose d'un solide cadre de protection des renseignements personnels. Nous faisons de la sécurité des données une priorité, ayant été certifiés ISO27001 pour les systèmes de sécurité de l'information. Nous sommes déterminés à tenir les clients pleinement informés de tout incident de sécurité, même s'ils sont très peu nombreux et éloignés,

« Les services fournis par le secteur privé sont maintenant plus rapides, plus efficaces et mieux adaptés, qu'il s'agisse des entreprises de commerce électronique qui offrent la livraison le jour suivant, de la réservation de services de transport avec chauffeur à l'aide d'un téléphone intelligent, de l'approbation automatisée d'une hypothèque en huit minutes ou d'applications qui actualisent l'information sur le délai de livraison en temps réel lors de commandes de pizzas. Les attentes à l'égard des services gouvernementaux ne sont pas statiques et, à mesure que les services externes deviennent plus conviviaux, les citoyens s'attendent à ce que les services gouvernementaux fassent de même », indique le plan stratégique numérique du gouvernement canadien.

Pour répondre aux besoins de ses citoyens, le gouvernement doit offrir plus de services numériques et investir dans des technologies qui permettent une livraison et une communication plus rapides.

Recommandation 1 :

Le gouvernement devrait collaborer avec le secteur privé pour investir considérablement dans des solutions numériques pour les services de passeport et d'immigration afin que les Canadiens et ceux qui veulent venir au Canada puissent bénéficier de délais d'attente plus courts.

Exiger des données biométriques dans le pays pour régler rapidement un important problème de sécurité

Depuis 2018, le gouvernement du Canada exige que toutes les personnes qui présentent une demande de visa de visiteur, de permis de travail ou d'études (à l'exclusion des ressortissants des États-Unis), de résidence permanente ou de statut de réfugié ou d'asile fournissent des données biométriques dans le cadre de leur demande, peu importe le pays d'où elles font la

demande. Ces données biométriques doivent être fournies avant que les demandes ne soient traitées et expirent après 10 ans.

Une fois que les demandes sont approuvées et que les visas sont accordés, les personnes qui résident au Canada n'ont pas à fournir des données biométriques dans les demandes subséquentes pour prolonger les visas et les permis parce qu'il n'y a actuellement aucune infrastructure pour effectuer l'entrée des données biométriques au Canada.

Dans un communiqué de presse faisant état des changements de 2018, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a déclaré :

Établir avec exactitude l'identité d'une personne est crucial en matière d'immigration et aide à assurer la sécurité des Canadiens. Depuis plus de 20 ans, le Canada se sert de la collecte de renseignements biométriques (empreintes digitales et photo) pour renforcer le contrôle de l'immigration et le processus décisionnel en matière d'immigration.

Le Canada recueille actuellement des données biométriques auprès des demandeurs d'asile au Canada, des candidats à la réinstallation depuis l'étranger, des personnes visées par une mesure de renvoi et des ressortissants de 30 nationalités qui demandent un visa de résident temporaire, un permis de travail ou un permis d'études.

Le contrôle des données biométriques s'est révélé efficace pour protéger la sécurité des Canadiens et l'intégrité du système d'immigration. La vérification systématique des empreintes digitales permet aux agents des services frontaliers de confirmer l'identité d'un voyageur et de mieux gérer la circulation à la frontière. Ainsi, les déplacements des voyageurs dont l'identité est authentique se dérouleront de façon pratique, prévisible et sûre.

Toutefois, le fait de ne pas exiger de données biométriques de ceux qui se trouvent dans le pays une fois qu'elles arrivent à échéance est une lacune qui pourrait nuire à la sécurité et à l'intégrité du système d'immigration du Canada. Il faut remédier rapidement à cette situation.

Compte tenu de l'expérience de VFS Global et de l'infrastructure existante au Canada, nous pourrions appuyer le gouvernement fédéral dans le cadre d'un projet pilote visant à intégrer immédiatement les données biométriques dans le pays.

Recommandation 2 :

Le gouvernement doit envisager un projet pilote de collecte de données biométriques sur les titulaires de permis et de visas qui se trouvent au pays et qui doivent prolonger leur permis et leur visa, pour assurer la sécurité et l'intégrité du système d'immigration du Canada.



Conclusion

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, il n'est pas surprenant que « les Canadiens veulent et méritent des programmes et des services qui leur offrent la meilleure expérience possible là où ils en ont besoin et d'une façon centrée sur le client ». Pour mieux servir les Canadiens, le gouvernement doit être en mesure de transformer ses opérations pour répondre à ce besoin.

À VFS Global, nous utilisons la technologie et les partenariats gouvernementaux pour offrir une meilleure expérience de demande de visa aux citoyens, tout cela grâce à des plateformes numériques sécurisées et à des solutions novatrices pour relever les défis de la fonction publique. Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de prendre part au processus budgétaire de 2018.