



Système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA) : Aperçu des préoccupations du personnel de première ligne

2024-04-18

Le présent document s'adresse au Comité permanent du commerce international de la Chambre des communes et il a pour but de l'aider dans son étude du système de gestion des cotisations et des recettes (GCRA) de l'ASFC. Il donne un aperçu des préoccupations communiquées par le personnel de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et les membres du Syndicat des douanes et de l'immigration (SDI) concernant à la fois les répercussions potentielles du système sur les opérations frontalières et la façon dont le nouveau système est déployé. Les observations qui suivent reposent principalement sur l'expérience des agentes et agents et ne sont pas exhaustives, beaucoup d'enjeux ayant déjà été soulignés par d'autres organisations.

1. Manque de consultation

Jusqu'à tout récemment, la direction de l'ASFC n'avait fait aucun effort pour consulter le syndicat représentant le personnel frontalier au sujet de la mise en œuvre et des répercussions possibles du système de GCRA. En avril 2024, la haute gestion de l'ASFC a enfin contacté le syndicat à ce sujet et une réunion entre l'ASFC et le SDI est prévue pour le début du mois de mai. Cependant, le processus est bien trop avancé pour qu'une telle consultation, concernant un système qui sera déployé de façon imminente (le 13 mai 2024), soit réellement efficace. Il aurait été nettement préférable que l'ASFC approche le syndicat bien avant cette date afin de pouvoir travailler en collaboration avec lui.

2. Manque de formation

Les agentes et agents de première ligne semblent presque tous s'entendre pour dire qu'il n'y a pas eu de formation adéquate sur le GCRA. Dans l'état actuel des choses, quelques jours seulement avant la mise en œuvre du système, le personnel frontalier est formé par d'autres membres du personnel de l'ASFC qui n'ont souvent reçu que peu de formation eux-mêmes ou qui n'ont que peu d'expérience dans le secteur des opérations commerciales.

En fait, il y a eu peu de communication entre l'ASFC et le personnel de première ligne avant février 2024, malgré les préoccupations croissantes des agentes et agents. Par conséquent, de nombreuses questions subsistent parmi les personnes qui seront chargées d'aider le public lorsque le système sera officiellement lancé.

En ne veillant pas à ce que les agentes et agents qui sont en contact avec le public soient bien formés, l'ASFC a essentiellement refusé de prendre en compte l'impact que le déploiement du système pourrait avoir sur ceux qui utiliseront le nouveau système. Que se passera-t-il si une erreur – qui aurait facilement pu être évitée grâce à une formation adéquate – est commise? Les erreurs peuvent avoir toutes sortes de conséquences, que ce soit en bouleversant les calendriers, en entraînant des pertes d'argent ou en portant atteinte au statut d'une personne auprès de l'ASFC, ce qui peut nuire gravement aux membres du public qui font affaires avec l'ASFC. L'Agence doit veiller à ce que son personnel soit bien formé pour offrir des services au public.



3. Préoccupations en matière de santé et de sécurité

Dans le cadre du nouveau système de GCRA, les avis de cotisation de pénalité (ACP) délivrés conformément au Régime de sanctions administratives pécuniaires (RSAP) seront désormais signés par les agents qui les émettent, qui devront indiquer leur nom et prénom. Auparavant, les ACP étaient signés avec le numéro d'insigne. Ce changement pourrait exposer le personnel frontalier à du harcèlement et des menaces, car il sera plus facile pour les membres du public mécontents ou insatisfaits de retrouver ou de contacter les agentes et les agents hors du lieu de travail – soit virtuellement en utilisant les adresses électroniques officielles du gouvernement fédéral, soit en personne, surtout dans les petites communautés.

4. Le système n'a pas été conçu pour l'ASFC

Le système de GCRA n'a pas été conçu pour l'ASFC. Il est fondé sur un système de comptabilité développé à l'origine pour l'Agence du revenu du Canada, et peu d'efforts ont été faits pour bien l'adapter à l'ASFC. Par conséquent, la terminologie utilisée dans le système diffère de celle de l'Agence. Le personnel frontalier, déjà mal outillé en raison du manque de formation, doit également apprendre ce qui équivaut à un tout nouveau langage, compliquant encore plus la mise en œuvre du nouveau système.

Cette situation n'est pas nouvelle pour l'ASFC. L'Agence a par le passé tenté d'adapter à ses besoins des logiciels développés pour d'autres organisations, et les résultats ont été mitigés. On pense notamment au Système mondial de gestion des cas (SMGC), utilisé à l'origine par IRCC (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada). Les processus de l'Agence y gagneraient certainement si des solutions étaient développées à l'interne en consultation avec ceux et celles qui utilisent ce genre d'outils au quotidien. Une fois de plus, le système de GCRA reproduit un problème avec lequel les agentes et agents frontaliers ne sont que trop familiers : les personnes qui prennent des décisions ayant un impact sur le personnel de première ligne n'ont aucune idée de la réalité de ces derniers.

5. Préoccupations générales

Contrairement à celui qu'il remplace, le système de GCRA ne permet pas aux agentes et agents de savoir si des mesures d'exécution ont été prises par le passé. Il s'agit d'une perte d'information considérable pour le personnel frontalier. Le système de GCRA est présenté comme un outil purement administratif, mais il a aussi des conséquences sur les opérations d'application de la loi de l'ASFC, ce qui devrait être inquiétant, car il réduit la capacité de l'Agence d'appliquer les lois et les règlements.

Outre la possibilité que des outils d'évaluation du risque qu'utilisent les agents de première ligne soient éliminés, il se peut que le système de GCRA entraîne une réduction des interactions entre le personnel frontalier et les membres du public. Or, ces interactions constituent une partie cruciale du travail des agentes et des agents qui permet d'assurer la sécurité de nos communautés.



Dans le cadre du système actuel, en fonction des lieux de travail, le personnel chargé de l'application de la loi et le personnel administratif jouent tous deux un rôle important. En se concentrant sur l'aspect administratif du système de GCRA, l'ASFC semble dire qu'elle considère les processus visés comme étant en effet purement administratifs, et il se peut donc que des membres du personnel administratif se voient assigner des tâches qui devraient être effectuées par le personnel chargé de l'application de la loi. Ce serait là une erreur, car le système de GCRA n'est pas seulement utilisé pour des tâches purement administratives; il est aussi lié de différentes manières au travail d'application de la loi des agents frontaliers.

De plus, l'infrastructure de TI actuelle est modifiée pour faire place au système GCRA, ce qui a mené à la suppression de fonctions essentielles à la prise de mesures exécutoires, telles que la récupération des informations d'identification des clients (numéros d'entreprise, codes de transporteur, etc.). Voilà qui nuit gravement au travail des agentes et agents, et la situation aurait pu être évitée si l'on avait consulté de manière adéquate les travailleurs et travailleuses de première ligne.

Nous avons également des préoccupations d'ordre général concernant la décision de mettre en œuvre le système de GCRA en premier lieu. Cette mise en œuvre semble reproduire le modus operandi de projets antérieurs – notamment ArriveCAN – c'est-à-dire qu'un système est déployé de façon précipitée comme solution à un problème inexistant. Ces projets sont souvent axés sur la modernisation de la frontière par l'automatisation et la facilitation, au détriment de la fiabilité et de la sécurité.

Enfin, la période de deux semaines entre la mise hors service du système actuel et le lancement du système de GCRA est pour le moins déconcertante. À elle seule, cette décision est une source d'incertitude importante pour le personnel frontalier de première ligne.

6. Conclusion

Compte tenu des préoccupations exposées ci-dessus, le Syndicat des douanes et de l'immigration est d'avis que la mise en œuvre du système de GCRA devrait être retardée jusqu'à ce que l'on ait analysé de manière satisfaisante les répercussions possibles. Elle ne peut pas non plus avoir lieu avant qu'une formation adéquate, élaborée à la suite de consultations avec les membres du personnel frontalier qui connaissent bien les processus en cause et en coopération avec le syndicat les représentant, ait été donnée aux agentes et agents qui assureront la prestation des services en question à la population canadienne.