



31 OCT. 2018

L'honorable Kevin Sorenson, C.P., député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa ON K1A OA6

Monsieur,

Je voudrais profiter de l'occasion pour vous remercier, vous et les membres du Comité permanent, de votre engagement à améliorer les services consulaires du Canada afin de mieux protéger les Canadiens qui voyagent ou vivent à l'étranger, en particulier dans des circonstances où ils sont vulnérables.

Veillez accepter la présente lettre concernant les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la recommandation 2 du cinquantième rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé « Rapport 7 — Les services consulaires aux Canadiens et aux Canadiennes à l'étranger — Affaires mondiales Canada, des rapports du printemps 2018 du Vérificateur général du Canada ». Une réponse détaillée au cinquantième rapport sera déposée au plus tard le 29 janvier 2019.

Affaires mondiales Canada reconnaît qu'il est important de fournir aux Canadiens des renseignements à jour sur la sécurité des voyageurs à l'étranger. Les mises à jour des conseils aux voyageurs sont publiées continuellement, 24/7, en fonction de la situation et en temps réel. Le Ministère a pris les mesures associées à cette recommandation, intensifié ses efforts et augmenté ses ressources pour s'assurer que les Conseils aux voyageurs sont révisés conformément à son calendrier d'examen cyclique obligatoire tous les 18 mois. Le processus de révision a été évalué et mis à jour pour assurer une vérification efficace de la totalité du contenu, effectuer des recherches (y compris une comparaison rigoureuse avec les renseignements des pays qui partagent des positions semblables), compléter la révision et la traduction et finalement, la publication en ligne. Grâce à ces mesures, depuis le 1^{er} janvier 2018 (au 18 octobre 2018), 110 conseils aux voyageurs ont été traités et mis à jour, et les examens cycliques prévus pour 2019 auront lieu dans les délais prévus.

Affaires mondiales Canada a aussi mené à bien l'élaboration d'une stratégie de communication améliorée. Une évaluation de référence de plus de 23 000 dossiers de client a été réalisée afin d'améliorer notre connaissance des clients consulaires et de nos méthodes de communication et de mobilisation. Elle comprenait une séparation par âge, sexe, pays et type de service fourni. Ce type de segmentation démographique nous permet de cibler les voyageurs à haut risque avant qu'ils ne se déplacent, ainsi que d'optimiser la prestation des services en fonction de leurs besoins.

.../2

Une étude d'opinion publique auprès des voyageurs canadiens a eu lieu en 2017-2018 afin de mieux comprendre leurs préparatifs de voyage, les renseignements dont ils ont besoin et leurs attentes en matière de services consulaires, ainsi que les voies qu'ils empruntent pour accéder aux renseignements. Sur la base des conclusions des analyses ci-dessus, une stratégie de communication et de sensibilisation consulaire a été rehaussée et la mise en œuvre des initiatives ciblées a commencé, telle que des campagnes sur la saison des ouragans, les voyages en hiver et lors de la semaine de relâche, la santé mentale, les agressions sexuelles, ainsi que des profils consulaires.

Encore une fois, je remercie les membres du Comité permanent du travail qu'ils ont accompli en préparant le rapport.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C. Freeland', written in a cursive style.

L'honorable Chrystia Freeland, C.P., députée