



# Audit de l'Opération Réfugiés syriens – Filtrage de sécurité exécuté par l'ASFC

PROTECTION SERVICE INTÉGRITÉ  
PROTECTION SERVICE INT  
EGRITY PROTECTION SERVICE  
INTÉGRITÉ PROTECTION SERVI  
CE INTEGRITY PROTECTION SE  
RVICE INTÉGRITÉ PROTECTION  
SERVICE INTÉGRITÉ PROTECTI  
ON SERVICE INTÉGRITÉ PROT  
ECTION SERVICE INTÉGRITÉ PR  
OTECTION SERVICE INTÉGRITÉ  
PROTECTION SERVICE INTÉGRITY  
TY PROTECTION SERVICE INT  
ÉGRITÉ PROTECTION SERVICE  
INTEGRITY PROTECTION SERVI  
CE INTÉGRITÉ PROTECTION SE



Avril 2017

PROTECTION • SERVICE • INTÉGRITÉ

TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>IMPORTANCE DE L’AUDIT .....</b>	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ.....</b>	<b>5</b>
<b>4.0</b>	<b>OPINION DE L’AUDITEUR.....</b>	<b>5</b>
<b>5.0</b>	<b>PRINCIPALES CONSTATATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>6.0</b>	<b>SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>5</b>
<b>7.0</b>	<b>RÉPONSE DE LA DIRECTION.....</b>	<b>6</b>
<b>8.0</b>	<b>CONSTATATIONS DE L’AUDIT .....</b>	<b>6</b>
<b>8.1.</b>	<b>PROCESSUS DE FILTRAGE DE SÉCURITÉ</b>	<b>6</b>
	8.1.1 Conception du processus.....	6
	8.1.2. Conformité du filtrage de sécurité .....	8
	8.1.3 Surveillance et assurance de la qualité.....	9
	<b>ANNEXE A – À PROPOS DE L’AUDIT .....</b>	<b>12</b>
	<b>ANNEXE B – LISTE DES SIGLES .....</b>	<b>14</b>
	<b>ANNEXE C – ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DE FILTRAGE .....</b>	<b>Error!</b>
	Bookmark not defined.	

[\*] L'astérisque apparaît pour signaler que des renseignements de nature délicate ont été supprimés en application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## **1.0 INTRODUCTION**

1. Les objectifs du programme du Canada pour les réfugiés sont de sauver des vies, d'offrir une protection aux personnes déplacées et persécutées, de respecter les obligations juridiques internationales de notre pays en ce qui concerne les réfugiés et d'intervenir lors de crises internationales en offrant de l'aide aux personnes qui doivent être réinstallées.
2. En novembre 2015, le gouvernement du Canada s'est engagé à accueillir 25 000 réfugiés syriens au Canada avant la fin du mois de février 2016. Pour appuyer cette priorité, la stratégie Opération Réfugiés syriens (ORS) a été élaborée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a dirigé les efforts de l'ORS en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada (l'ASFC ou l'Agence) et d'autres partenaires fédéraux, des partenaires internationaux, des provinces et des territoires, des municipalités et des organisations non gouvernementales.
3. L'ORS a été gérée en cinq étapes :
  - Étape 1 – Repérage d'éventuels réfugiés syriens pouvant être accueillis au Canada;
  - Étape 2 – Traitement des réfugiés syriens à l'étranger par les agents locaux d'IRCC et les partenaires;
  - Étape 3 – Transport des réfugiés approuvés vers le Canada;
  - Phase 4 : Accueil au Canada;
  - Phase 5 : Établissement et intégration dans les collectivités.
4. Le gouvernement du Canada a atteint son objectif en ayant assuré la réinstallation de 26 172 réfugiés en date du 29 février 2016.

### **Repérage et traitement des réfugiés syriens**

5. Le traitement des réfugiés s'inscrit dans le cadre du continuum de sécurité qui comprend des activités ayant lieu avant l'arrivée à la frontière, à la frontière et après le passage de la frontière, et qui nécessite la participation de plusieurs partenaires dans le domaine de la sécurité.
6. À l'étape 1, des représentants d'IRCC consultaient des partenaires internationaux, tels que le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et le gouvernement de la Turquie, afin de repérer des candidats à la réinstallation parmi les réfugiés syriens pris en charge par le gouvernement. Les partenaires devaient prendre en considération des critères de triage établis au moment de recommander à des réfugiés potentiels de présenter une demande en vue de venir au Canada dans le cadre de l'ORS.
7. À l'étape 2 de l'ORS, IRCC avait la responsabilité de déterminer si les Syriens qui demandaient l'asile étaient admissibles et s'ils pouvaient bénéficier d'une réinstallation au Canada. Des entrevues, un examen médical, un filtrage de sécurité et un contrôle biométrique avaient lieu à cette étape.
8. La Division des enquêtes pour la sécurité nationale (DESN) de l'Agence apportait du soutien à IRCC au cours de l'étape 2 en procédant à un filtrage de sécurité des réfugiés qu'IRCC recommandait à l'Agence. Le Centre de ciblage national (CNC) de l'Agence appuyait également le processus de filtrage de sécurité officiel en procédant à des vérifications dans des sources ouvertes [\*] pour les dossiers nécessitant un traitement accéléré. Une recommandation sur l'admissibilité était

ensuite transmise à IRCC en fonction du filtrage de sécurité effectué. IRCC utilisait la recommandation afin de déterminer l'admissibilité et de rendre une décision définitive.

9. À l'étape 3, des vérifications de sécurité dans les systèmes avant l'arrivée à la frontière avaient lieu à partir des manifestes de vol; et à l'étape 4, des agents des services frontaliers traitaient tous les réfugiés à leur arrivée au Canada.
10. Le concept des opérations de l'Agence est fondé sur une approche en matière de gestion du risque durant chacune des étapes de l'opération qui visent collectivement à atténuer les risques associés aux réfugiés en matière de sécurité frontalière<sup>1</sup>. Même si l'Agence a joué un rôle à d'autres étapes de l'ORS, comme il a été décrit, l'audit a porté sur le filtrage de sécurité officiel que la DESN et le CNC ont effectué au cours de l'étape 2 du processus.
11. Il convient de noter que les circonstances dans lesquelles l'Agence a accompli son travail étaient extraordinaires. Le nombre de dossiers à traiter dans le cadre de l'ORS ainsi que le court délai d'exécution associé au respect de la priorité du gouvernement ont ajouté une pression considérable, ce qui a exigé des heures de service prolongées et le déploiement de personnel additionnel. En plus de ce travail, l'Agence devait continuer de respecter son obligation de traiter les dossiers non liés à l'ORS conformément aux normes de service ordinaires.

## **2.0 IMPORTANCE DE L'AUDIT**

12. L'audit présente un intérêt pour la direction en raison du risque associé au traitement d'un grand nombre de demandeurs selon un échéancier comprimé, ainsi que de la nature délicate perçue et de la visibilité publique de ce secteur, et de son importance stratégique pour l'Agence.
13. L'audit a appuyé la Direction générale de la vérification interne et de la responsabilisation d'IRCC en comparant l'information de filtrage de sécurité se trouvant dans le système de gestion de cas d'IRCC à celle consignée dans le système de gestion de cas de l'Agence afin d'assurer l'exactitude et l'uniformité des données dans les deux systèmes. En 2016, IRCC a entrepris une vérification de l'ORS afin de déterminer si IRCC établissait et suivait des processus dans le cadre de l'ORS afin de repérer et de traiter les réfugiés syriens. Compte tenu du rôle de l'Agence dans la présentation de recommandations sur l'admissibilité à IRCC, le présent audit vise à valider certains renseignements ayant trait aux essais de vérification du filtrage de sécurité des dossiers de réfugiés.
14. L'audit a été approuvé dans le cadre du Plan intégré de vérification et d'évaluation de l'Agence de 2016, qui a été approuvé en juin 2016.
15. L'audit visait à donner une assurance raisonnable que des processus de filtrage de sécurité efficaces avaient été établis et suivis par l'ASFC dans le cadre de l'ORS pour ce qui est de la présentation de recommandations sur l'admissibilité à IRCC.
16. La portée de l'audit incluait un examen des processus de filtrage de sécurité et de surveillance mis en œuvre par l'Agence durant l'Opération Réfugiés syriens du 4 novembre 2015 au 29 février 2016.
17. La portée de l'audit excluait :
  - Une évaluation du caractère approprié des recommandations formulées par les analystes de la DESN qui ont effectué le filtrage de sécurité;

---

<sup>1</sup> Plan opérationnel intégré pour l'ORS de l'ASFC, page 7, section 3

- Une réexécution du filtrage de sécurité effectué par les analystes des enquêtes de sécurité;
- Un examen de l'efficacité ou du caractère approprié du travail que la Direction des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement a accompli et du soutien qu'elle a fourni à l'étranger.

### **3.0 ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

18. Le présent audit respecte les *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada*, comme le confirment les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité. La stratégie et les méthodes d'audit adoptées sont conformes aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des vérificateurs internes* et à la *Norme relative à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada*, comme l'exige la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor.

### **4.0 OPINION DE L'AUDITEUR**

19. L'Agence a élaboré une procédure de filtrage de sécurité officialisée pour l'ORS et elle a mené des activités d'assurance de la qualité et de surveillance tout au long de l'ORS. Des mesures de contrôle principales ont été conçues et mises en œuvre afin que tous les demandeurs aiguillés vers l'Agence fassent l'objet d'un filtrage de sécurité dans le cadre de l'ORS. [\*]

### **5.0 PRINCIPALES CONSTATATIONS**

20. Des procédures normales d'exploitation (PNE) qui, entre autres, définissaient clairement les rôles et les responsabilités des diverses personnes et divisions participant au processus de filtrage de sécurité ont été élaborées et mises en œuvre spécialement pour l'ORS. Toutefois, des modifications apportées aux PNE de l'ORS ont eu une incidence sur les personnes chargées d'effectuer les vérifications de filtrage de sécurité dans les systèmes et sur la façon dont les résultats ont été communiqués et consignés. [\*]

21. [\*]

22. [\*]

23. [\*]

24. Sur le plan de la surveillance, une procédure clairement énoncée relativement aux activités de surveillance a été établie et suivie tout au long de l'ORS. La mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité actualisé, qui était en cours d'élaboration durant l'audit, est une possibilité.

### **6.0 SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS**

25. [\*]

## 7.0 RÉPONSE DE LA DIRECTION

### Réponse de la direction

La Direction générale des opérations est d'accord avec les constatations et avec la recommandation. L'automatisation d'éléments clés du processus de filtrage de sécurité intègre l'interrogation des systèmes et des bases de données afin que des vérifications complètes aient lieu dans des systèmes, des bases de données ou des documents.

## 8.0 CONSTATATIONS DE L'AUDIT

### 8.1. Processus de filtrage de sécurité

#### Critères de l'audit

- 1.1. *Les processus qui ont été modifiés pour appuyer le processus de filtrage de sécurité des réfugiés syriens étaient conformes à la procédure de filtrage de sécurité établie et aux politiques de l'Agence;*
- 1.2. *Les filtrages de sécurité exécutés par la DESN et le CNC dans le cadre de l'ORS ont été exécutés conformément à la procédure établie;*
- 1.3. *Des activités de surveillance et d'assurance de la qualité ont été menées dans le cadre de l'ORS à l'appui du processus de filtrage de sécurité accéléré.*

#### 8.1.1 Conception du processus

26. La DESN<sup>2</sup> et ses partenaires dans le domaine de la sécurité sont responsables du filtrage de sécurité des personnes qui demandent la résidence temporaire ou permanente au Canada afin de déterminer leur admissibilité, selon les articles 37 (crime organisé), 35 (crimes contre l'humanité et génocide) et 34 (terrorisme, espionnage et subversion) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Le filtrage de sécurité effectué par la DESN est fondé sur la LIPR. Il est effectué en coordination avec les partenaires de l'Agence dans le domaine de la sécurité et il s'inscrit dans le cadre d'un ensemble de procédures normales d'exploitation. Lorsque le filtrage de sécurité est terminé, la DESN regroupe les résultats du filtrage de sécurité et formule une recommandation concernant l'admissibilité à l'intention d'IRCC, qui est responsable d'accorder la résidence temporaire ou permanente au Canada.
27. Lorsque l'ORS est entrée en vigueur le 4 novembre 2015, la DESN est devenue un joueur clé en vue d'assurer la capacité du gouvernement d'atteindre son objectif et d'accueillir 25 000 réfugiés syriens avant le 29 février 2016. La DESN était responsable d'effectuer un filtrage de sécurité exhaustif des demandeurs aiguillés vers l'Agence. Un filtrage de sécurité exhaustif comprend une série de vérifications obligatoires dans les systèmes (*quatre systèmes en plus de vérifications au moyen d'un outil de recherche intégré et de vérifications dans des sources ouvertes*) et un examen de renseignements particuliers fournis au sujet du demandeur. L'information de sécurité fournie par d'autres partenaires gouvernementaux en matière de sécurité est aussi prise en considération.

<sup>2</sup> Atlas : [http://atlas/ob-dgo/divisions/nss-fsn/index\\_fra.asp](http://atlas/ob-dgo/divisions/nss-fsn/index_fra.asp)

28. À l'appui de l'ORS, des PNE ont été élaborées et mises en œuvre spécialement pour le processus de filtrage accéléré. Nous avons examiné les PNE de l'ORS afin de cerner les modifications apportées au processus de filtrage de sécurité normalisé.
29. Les PNE de l'ORS définissent les rôles et les responsabilités de diverses personnes et divisions qui participent au processus de filtrage de sécurité exhaustif. De plus, elles déterminent les systèmes à utiliser et les vérifications à effectuer, en plus de fournir un modèle pour la consignation des résultats dans le système de gestion de cas de l'Agence. En raison du volume de demandeurs à traiter pour l'ORS et de l'échéancier à respecter, des modifications clés ont été apportées au processus, comme suit :
- Le CNC, plutôt que des analystes des enquêtes de sécurité de la DESN, a effectué les vérifications dans des sources ouvertes, afin de fournir un soutien additionnel à la DESN;
  - Au lieu que chaque analyste effectue, pour chacun de ses dossiers, une vérification manuelle dans quatre différents systèmes utilisés dans le cadre du processus de filtrage, des analystes désignés ont utilisé un outil de recherche intégré afin de consulter les quatre systèmes simultanément, dans le but d'accroître l'efficacité;
  - Le délai de filtrage de sécurité exhaustif prévu par la norme de service de la DESN a été réduit pour l'ORS – il est passé de 30 jours à 96 heures<sup>3</sup>;
  - L'approbation systématique de l'issue des dossiers par le chef d'équipe s'est limitée aux cas pour lesquels la recommandation d'IRCC relativement à l'admissibilité était défavorable. La question est traitée plus à fond à la section 8.1.3 *Surveillance et assurance de la qualité*.
30. Dans le but de repérer les dossiers à transmettre au CNC aux fins des vérifications dans des sources ouvertes ainsi qu'aux analystes responsables des vérifications au moyen de l'outil de recherche intégré, un nouveau processus a été établi. Pour ce faire, il a fallu extraire des données (une liste de cas) du système de gestion de cas de l'Agence. Le CNC et les analystes effectuant les vérifications au moyen de l'outil de recherche intégré ont ensuite utilisé cette liste afin d'accomplir leur travail et d'assurer un suivi. Pour indiquer les cas à inclure dans cette liste, l'Agence a choisi d'utiliser le code « PRS » (Traitement des réfugiés syriens) qu'IRCC utilisait dans son propre système de gestion de cas.
31. [\*]
32. Même si le continuum de filtrage de sécurité procurait des mesures de contrôle additionnelles, de sorte que ces cas auraient fait l'objet des vérifications de sécurité à d'autres étapes de l'ORS, [\*]
33. [\*]
34. Il importe de noter que la présentation d'une liste au CNC aux fins des vérifications dans des sources ouvertes et les vérifications au moyen de l'outil de recherche intégré ne sont plus en vigueur, car la DESN a rétabli son processus normal.
35. Le processus de l'ORS a fait l'objet de deux autres modifications [\*]

---

<sup>3</sup> Pour tous les dossiers traités selon les PNE de l'ORS.

36. La consignation, dans le système de gestion de cas, des résultats des vérifications obligatoires dans les systèmes [\*]

**Recommandation 1 :** *Le vice-président des Opérations, en consultation avec le vice-président de l'Information, des Sciences et de la Technologie, devrait étudier la possibilité [\*]*

### **8.1.2. Conformité du filtrage de sécurité**

37. La DESN a effectué, avec le soutien du CNC, un filtrage de sécurité exhaustif dans le cadre de l'ORS, à l'égard de tous les demandeurs qu'IRCC avait aiguillés vers l'ASFC. Nous nous attendions à ce que le filtrage de sécurité soit conforme aux PNE établies pour l'ORS, qui sont entrées en vigueur le 4 décembre 2015<sup>4</sup>.

38. Nous avons examiné un échantillon aléatoire de 54 dossiers de l'ORS qui avaient été renvoyés à la DESN aux fins d'un filtrage de sécurité exhaustif afin de déterminer si le processus de filtrage de sécurité décrit dans les PNE de l'ORS avait été utilisé. Des contrôles ont permis de confirmer que dans tous les cas :

- La DESN avait effectué des vérifications aux fins du filtrage de sécurité et les avait consignées, comme il était demandé par IRCC;
- Des recommandations relatives à l'admissibilité avaient été formulées et transmises à IRCC;
- Les recommandations relatives à l'admissibilité consignées dans le système de gestion de cas d'IRCC concordaient avec celles consignées dans le système de gestion de cas de l'Agence;
- Des vérifications avaient été effectuées auprès de partenaires externes dans le domaine de la sécurité et les résultats avaient été consignés;
- Les antécédents d'emploi, de service militaire et d'appartenance à des groupes avaient fait l'objet d'un examen, le cas échéant;
- Le CNC avait effectué toutes les vérifications dans des sources ouvertes demandées par la DESN;
- Dans les cas où un avis de surveillance électronique était justifié (cinq cas dans l'échantillon), des indications permettaient de confirmer qu'un tel avis avait été saisi et supprimé au moment approprié;
- Le filtrage de sécurité avait été réalisé dans un délai de 96 heures, conformément à la norme de service établie pour l'ORS.

39. [\*]

---

<sup>4</sup> À noter que même si l'ORS a débuté le 4 novembre 2015, les PNE de la DESN pour l'ORS sont entrées en vigueur le 4 décembre 2015 parce que la Division avait besoin de temps pour les élaborer. Les demandes traitées au cours de la période du 4 novembre 2015 au 4 décembre 2015 ont fait l'objet du filtrage de sécurité normal de la DESN. La distinction à cet égard a été prise en compte pour les cas examinés dans le cadre de l'audit afin que la vérification de la conformité se fasse en fonction du processus approprié.



40. Même si le continuum de filtrage de sécurité comporte d'autres vérifications, telles que le contrôle des manifestes de vol avant l'arrivée à la frontière et le traitement des voyageurs à leur arrivée au Canada, l'omission ou la non-consignation de vérifications dans le cadre du filtrage de sécurité pourrait faire en sorte que de l'information clé n'ait pas été relevée ou prise en considération au moment de présenter une recommandation à IRCC relativement à l'admissibilité. [\*]

#### *Comparaison des données des systèmes de gestion de cas*

41. À l'appui de la vérification d'IRCC, la Division de la vérification interne a effectué diverses comparaisons de données. Elle a comparé des données relatives à l'ORS, soit celles extraites du système de gestion de cas d'IRCC et celles extraites du système de gestion de cas de l'Agence. Nous nous attendions à ce que le nombre de dossiers renvoyés à l'Agence à des fins de filtrage de sécurité corresponde au nombre de dossiers qu'IRCC avait consignés comme ayant fait l'objet d'un filtrage de sécurité.

42. [\*]

43. [\*]

44. [\*]

45. [\*]

### **8.1.3 Surveillance et assurance de la qualité**

#### *Surveillance*

46. La réinstallation de réfugiés syriens au Canada a été gérée conformément à la *Loi sur la gestion des urgences*. Au sein de l'Agence, la Direction du centre national des opérations frontalières de la Division de la préparation opérationnelle et des interventions est responsable de la gestion des urgences. Cette direction abrite également le Centre des opérations frontalières, qui a exercé un rôle clé dans le cadre de l'ORS.

47. Lors de l'audit, nous nous attendions à constater qu'une procédure de surveillance était en place afin de garantir que l'opération se déroulait efficacement et que sa gestion était conforme au plan.

48. La Gestion des urgences de l'Agence était responsable d'élaborer le Plan opérationnel intégré (le Plan) de l'Agence pour l'ORS. Ce plan avait pour objectif d'orienter les préparatifs internes et la prestation des services de l'Agence tout au long de l'ORS. De plus, il visait à assurer la synchronisation horizontale des directions générales et des directions, divisions et unités opérationnelles de l'Agence qui participaient à l'ORS<sup>5</sup>.

49. Le Plan énonce clairement les rôles et les responsabilités se rapportant à la surveillance durant l'ORS. De plus, il décrit en détail les activités de surveillance et de coordination opérationnelles que la Division de la préparation et des interventions opérationnelles devait mener dans le cadre de l'ORS. Les activités précisées dans le Plan comprenaient celles qui suivent<sup>6</sup> :

- La diffusion de rapports de situation quotidiens contenant de l'information clé détaillée sur l'ORS (p. ex. le nombre de réfugiés ayant fait l'objet d'un filtrage par la DESN);
- L'envoi d'avis d'événement important afin d'informer les principaux intervenants d'incidents urgents, imminents ou critiques ayant une incidence sur l'ORS;

<sup>5</sup> Information fournie dans le Plan opérationnel intégré de l'ASFC, Opération Réfugiés syriens [v. 23, 16 décembre 2015]

<sup>6</sup> Idem.

- La tenue d'appels de coordination quotidiens au niveau des directeurs et des directeurs généraux visant à cerner et à résoudre les problèmes, ainsi qu'à déterminer les éléments du Plan qui nécessitaient des ajustements;
- La tenue de séances d'information quotidiennes au niveau des vice-présidents visant à résumer les progrès réalisés à l'égard de questions clés et à permettre aux vice-présidents de fournir des directives et de l'orientation.

50. Dans le cadre de l'audit, un échantillon de ces activités a été validé afin de permettre de vérifier si elles avaient été réalisées comme prévu. Aucun écart ou problème n'a été noté.

#### *Assurance de la qualité (AQ)*

51. Compte tenu de l'importance de cette initiative, il était prévu qu'une procédure d'assurance de la qualité entourant le processus de filtrage de sécurité serait mise en œuvre. Des examens de l'AQ donnent l'assurance que les recommandations faites à IRCC relativement à l'admissibilité sont adéquatement appuyées, que les PNE sont appliquées uniformément et que l'AQ permet de repérer les faiblesses ou les problèmes du processus ainsi que les points à améliorer.
52. Durant l'ORS, deux activités d'AQ étaient en cours, à savoir le programme d'AQ de la DESN et des examens de surveillance.
53. L'équipe de soutien opérationnel de la DESN est responsable d'un programme d'AQ qui prévoit l'examen des dossiers avant ou après la présentation de recommandations à IRCC. L'examen permettait de déterminer si l'information appropriée avait été prise en considération dans la recommandation relative à l'admissibilité et si elle avait été dûment consignée dans le système de gestion de cas.
54. Durant la période de l'audit, l'équipe de soutien opérationnel de la DESN a mis en œuvre son programme d'AQ normal, notamment l'examen de 20 dossiers de l'ORS. Même si l'examineur de l'AQ a relevé des possibilités d'amélioration et formulé des recommandations à l'intention des analystes des enquêtes de sécurité, aucune procédure d'AQ ou liste de contrôle n'a été utilisée pour consigner les examens effectués. La DESN a indiqué qu'elle était en train d'actualiser son processus et son cadre d'AQ afin de renforcer le programme.
55. En ce qui concerne l'examen de supervision de l'ORS, un examen et une approbation de la part du chef d'équipe étaient requis uniquement si la recommandation présentée à IRCC relativement à l'admissibilité était défavorable. Les cas jugés admissibles ne nécessitaient ni examen ni approbation officiel, conformément au processus normal de la DESN. L'examen d'un échantillon de 54 cas dans le cadre de l'audit a fait ressortir un cas ayant fait l'objet d'une recommandation défavorable pour lequel un examen et une approbation du chef d'équipe étaient requis et ont été reçus.
56. L'audit tient compte du fait que des pressions extrêmes étaient exercées sur les équipes chargées de mener l'ORS et que les ressources ont fait de nombreuses heures supplémentaires afin d'assurer le succès de l'opération. Même si le volume élevé de cas traités pour l'ORS et les délais serrés auxquels la DESN était confrontée peut permettre de comprendre la décision de modifier la procédure d'examen de supervision, il serait préférable d'établir dorénavant un programme d'AQ davantage structuré et officialisé [\*]

**Recommandation 2 :** *Le vice-président des Opérations devrait mettre en œuvre la version actualisée du processus et du cadre d'assurance de la qualité.*

<b>RÉPONSE DE LA DIRECTION</b>	<b>DATE D'ACHÈVEMENT</b>
La Direction générale des opérations est d'accord avec les constatations et la recommandation.  Un cadre et un processus d'AQ rigoureux et systématique comprenant un examen par le superviseur ainsi que la consignation des résultats, ont été mis en œuvre.	Janvier 2017

## **ANNEXE A – À PROPOS DE L'AUDIT**

### **OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT**

L'audit visait à donner une assurance raisonnable que des processus de filtrage de sécurité efficaces avaient été établis et suivis par l'ASFC dans le cadre de l'ORS pour ce qui est de la présentation de recommandations sur l'admissibilité à IRCC.

La portée de l'audit comprenait un examen des processus que l'Agence a suivis afin de présenter ses recommandations à IRCC concernant l'admissibilité de réfugiés syriens, au cours de la période du 4 novembre 2015 au 29 février 2016<sup>7</sup>. L'examen a porté sur des demandes pour lesquelles des recommandations sur l'admissibilité favorables ou défavorables avaient été présentées ainsi que sur des demandes sélectionnées aux fins de filtrage approfondi.

L'audit a également permis d'examiner le filtrage de sécurité exécuté par l'ASFC pour les demandes provenant des centres de l'ORS à l'étranger. Il a servi principalement à déterminer si l'Agence avait établi des processus de filtrage de sécurité et des mesures de contrôle appropriés<sup>8</sup>, en collaboration avec d'autres partenaires dans le domaine de la sécurité, et si la DESN et le CNC avaient suivi les processus de filtrage de sécurité officiels.

Compte tenu du délai, l'audit a exclu les aspects suivants :

- L'audit n'a pas servi à déterminer le caractère approprié des recommandations présentées par les agents de contrôle de l'ASFC qui ont exécuté les filtres de sécurité et qui ont fourni à IRCC les recommandations sur l'admissibilité;
- L'audit n'a pas compris une réexécution des filtres de sécurité exécutés par les agents de contrôle, comme les vérifications dans des sources ouvertes;
- L'audit n'a pas servi à évaluer l'efficacité ou la pertinence des travaux effectués et du soutien fourni par la Direction des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement.

### **ÉVALUATION DES RISQUES**

Une évaluation préliminaire des risques a été réalisée à l'étape de la planification afin de cerner les secteurs susceptibles de présenter des risques et de déterminer les priorités de l'audit. Cette évaluation comprenait des discussions avec le personnel clé ayant participé à l'ORS, notamment des représentants de la Direction générale des opérations. Elle comprenait également une démonstration, par les agents chargés du filtrage de sécurité de la DESN, du processus officiel de filtrage dans le cadre de l'ORS. Les principaux secteurs de risque relevés sont les suivants : [\*]

---

<sup>7</sup> À noter que l'équipe de l'audit reconnaît que le processus peut avoir changé au cours de cette période et que le processus de filtrage accéléré dans le cadre de l'ORS n'a pas débuté le 4 novembre 2015; il a été mis en œuvre à une date ultérieure.

<sup>8</sup> Il s'agissait notamment de comprendre les processus de filtrage de sécurité mis en œuvre par la DESN, par le CNC et par la DORELR.

## **APPROCHE ET MÉTHODE**

L'audit a été mené conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada*. Les méthodes d'audit utilisées ont été les suivantes :

- Examen des documents législatifs et stratégiques applicables;
- Entrevues avec le personnel clé;
- Examen et analyse d'un échantillon de dossiers de réfugiés dans le Système mondial de gestion des cas.

## **CRITÈRES DE L'AUDIT**

Vu les constatations préliminaires découlant de l'étape de la planification, les critères retenus ont été les suivants :

<b>SECTEURS D'INTÉRÊT</b>	<b>CRITÈRES DE L'AUDIT</b>
<b>Secteur d'intérêt n° 1 : Processus de filtrage de sécurité</b>	<p>1.1. Les processus qui ont été modifiés pour appuyer le processus de filtrage de sécurité des réfugiés syriens étaient conformes à la procédure de filtrage de sécurité établie et aux politiques de l'Agence;</p> <p>1.2. Les filtrages de sécurité exécutés par la DESN et le CNC dans le cadre de l'ORS ont été exécutés conformément à la procédure établie;</p> <p>1.3. Des activités de surveillance et d'assurance de la qualité ont été menées dans le cadre de l'ORS à l'appui du processus de filtrage de sécurité accéléré.</p>

**ANNEXE B : LISTE DES SIGLES**

ASFC – Agence des services frontaliers du Canada (l'Agence)

AQ – Assurance de la qualité

CNC – Centre national de ciblage

DESN – Division des enquêtes pour la sécurité nationale

IRCC – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

LIPR – *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

ORS – Opération Réfugiés syriens

PNE – Procédures normales d'exploitation

PRS – Programme des réfugiés syriens

SMGC – Système mondial de gestion des cas

