

# LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION, LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RAPPORT ANNUEL 2020-2021



Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site [www.canada.ca/publications-ircc](http://www.canada.ca/publications-ircc).

Disponible sur demande en médias substitués.

Also available in English under the title: ACCESS TO INFORMATION ACT, PRIVACY ACT  
ANNUAL REPORT 2020-2021

Visitez-nous en ligne

Site Web : [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

Facebook : [www.facebook.com/CitCanada](http://www.facebook.com/CitCanada)

YouTube : [www.YouTube.com/CitImmCanada](http://www.YouTube.com/CitImmCanada)

Twitter : [@CitImmCanada](https://twitter.com/CitImmCanada)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2021

N° de catalogue Ci4-24E-PDF

ISSN 2371-2724

IRCC - 3181 11-2021



# TABLE DES MATIÈRES



<b>Résumé .....</b>	<b>1</b>
Coup d'œil sur les demandes d'AIPRP à IRCC.....	3
Croissance de l'AIPRP à IRCC.....	3
Pages traitées en vertu des deux lois .....	3
Pourcentage de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels fermées dans les délais prévus par la loi .....	4
Nombre de plaintes relatives à l'AIPRP : 2015-2016 à 2020-2021.....	4
Format du rapport.....	5
<b>SECTION 1 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>	<b>5</b>
À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.....	5
Ordonnance de délégation de pouvoirs .....	5
Bureau de modernisation de l'AIPRP .....	7
Formation et sensibilisation.....	8
<b>SECTION 2 : RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION .....</b>	<b>10</b>
Introduction.....	10
Objet de la Loi.....	10
Ententes de service .....	10
Faits saillants du rapport statistique pour 2020-2021 .....	10
Demandes reçues et traitées .....	10
Pages traitées.....	11
Sources des demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.....	11
Demandes informelles présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information .....	12
Exemptions.....	12
Exclusions .....	12
Consultations .....	12
Prolongations .....	12
Demandes d'accès à l'information délais de traitement.....	13
Plaintes .....	13
Enquêtes systémiques.....	14
Vérifications .....	14
Appels devant la Cour fédérale .....	14
Rapports sur les conséquences de la COVID-19 .....	14
<b>Reddition de comptes sur les frais d'accès à l'information aux fins de la Loi sur les frais de service.....</b>	<b>15</b>
<b>Surveillance de la conformité.....</b>	<b>15</b>
<b>Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives au sein de la Division de l'AIPRP .....</b>	<b>16</b>



<b>SECTION 3 : RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....</b>	<b>17</b>
Introduction.....	17
Objet de la Loi.....	17
Conventions de service .....	17
Demandes reçues et traitées .....	17
Pages traitées.....	18
Exemptions.....	18
Exclusions .....	18
Consultations .....	18
Prorogations.....	18
Délais de traitement.....	19
Plaintes .....	19
Vérifications .....	19
Appels devant la Cour fédérale .....	19
Rapports sur les conséquences de la COVID-19 .....	20
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée .....	20
Communication de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)m) .....	21
Atteintes substantielles à la vie privée .....	22
<b>Surveillance de la conformité.....</b>	<b>23</b>
<b>Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives avec la Division de l'AIPRP .....</b>	<b>24</b>



## RÉSUMÉ

Depuis la création du Canada en 1867, l'identité canadienne a été façonnée par les diverses cultures, religions, histoires et langues des Anglais, des Français et des Autochtones. L'immigration a contribué à bâtir le pays que le monde voit aujourd'hui – une société diversifiée avec des assises économiques et sociales solides et un potentiel continu de croissance et de prospérité. Des millions de personnes admissibles de partout dans le monde ont choisi de résider au Canada et de faire du pays leur nouveau foyer. Qu'ils cherchent de meilleures possibilités économiques, à se réunir avec des membres de leur famille ou à obtenir une protection en tant que réfugiés réinstallés ou autres personnes protégées, les nouveaux arrivants au Canada ont été une source importante de croissance et de prospérité continues. Outre les personnes qui migrent au Canada de façon permanente, de nombreuses personnes viennent au Canada pour y séjourner de façon temporaire, que ce soit en tant que visiteurs, étudiants étrangers ou travailleurs étrangers temporaires. Quelle que soit leur voie d'entrée au Canada, elles contribuent toutes de façon significative à l'économie canadienne, au succès et à la croissance des diverses industries ainsi qu'à la diversité et au multiculturalisme du Canada.

Au cours de la dernière année, la pandémie mondiale a entraîné des défis incroyables pour de nombreuses personnes au Canada et ailleurs dans le monde, tout en mettant en lumière l'incroyable contribution des nouveaux arrivants au bien-être des collectivités canadiennes et de tous les secteurs de l'économie. Elle a démontré la résilience et la capacité du Canada à intensifier les efforts, à s'adapter et à innover, et a montré aux Canadiens le rôle clé que jouent les nouveaux arrivants dans notre reprise économique et pour nous aider à reconstruire en mieux.

Au cours des dernières années, certains des secteurs d'activité les plus importants d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) ont connu une croissance marquée en raison du grand nombre de gens du monde entier qui cherchent à entrer au Canada de manière temporaire ou permanente et du nombre croissant de résidents permanents admissibles qui souhaitent devenir citoyens canadiens. Selon le Plan des niveaux d'immigration 2021-2023, le gouvernement du Canada cherche à accueillir 401 000 nouveaux résidents permanents en 2021, 411 000 en 2022 et 421 000 en 2023. À mesure que les volumes augmentent dans d'autres secteurs d'activité d'IRCC, il y a un lien direct avec une augmentation importante des volumes de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). Il est urgent que le Ministère fasse davantage preuve d'innovation dans ses processus et améliore sa technologie afin de maintenir les niveaux de service et de continuer à respecter l'engagement d'ouverture et de transparence du gouvernement du Canada et d'IRCC.

En 2019-2020, IRCC a reçu 74,80 % de toutes les demandes d'accès à l'information et 20,30 % de toutes les demandes de communication de renseignements personnels présentées aux institutions du gouvernement fédéral. L'augmentation du nombre de demandes d'AIPRP au cours des dernières années est sans précédent. Un rapport de l'actuelle commissaire à l'information, Caroline Maynard, souligne également la nécessité de s'attaquer à la cause fondamentale de l'augmentation spectaculaire des demandes d'accès à l'information et des plaintes. Le rapport a été publié à la suite d'une enquête systémique sur le traitement des demandes d'immigration par IRCC du 1er avril 2017 au 26 février 2020. La commissaire a formulé cinq recommandations à IRCC. Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a répondu à la commissaire à l'information le 15 avril 2021 et a présenté le plan de travail et le plan d'action de la direction du Ministère. IRCC aimerait profiter de l'occasion pour remercier la commissaire de son soutien et de sa collaboration continus pendant que nous continuons de viser l'excellence.



IRCC gère un volume considérable de renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de ses programmes et services, et le Ministère demeure déterminé à protéger, à utiliser et à communiquer de façon responsable les renseignements personnels détenus par IRCC. Au cours de la période de référence débutant le 1er avril 2020 et se terminant le 31 mars 2021, IRCC a réalisé une (1) évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) visant à examiner les risques d'atteinte à la vie privée dans une (1) nouvelle initiative ministérielle. De plus, la Division de l'AIPRP a donné des conseils en matière de politique de confidentialité concernant l'échange de renseignements, le consentement, les sondages, les contrats, les avis de confidentialité et d'autres questions dans 364 cas; ce nombre comprend également les conseils en matière de confidentialité concernant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), les évaluations des besoins en matière de protection de la vie privée (EBVP) et les évaluations de la conformité en matière de protection des renseignements personnels (ECPRP).

IRCC est unique en ce sens que la plupart des demandes qu'il reçoit en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* concernent les renseignements personnels de ses clients. En effet, la majorité de ses demandes concernent des clients d'IRCC qui sont des étrangers et qui comptent sur des représentants pour soumettre une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en leur nom et avec leur consentement afin d'obtenir des renseignements sur leur dossier d'immigration.

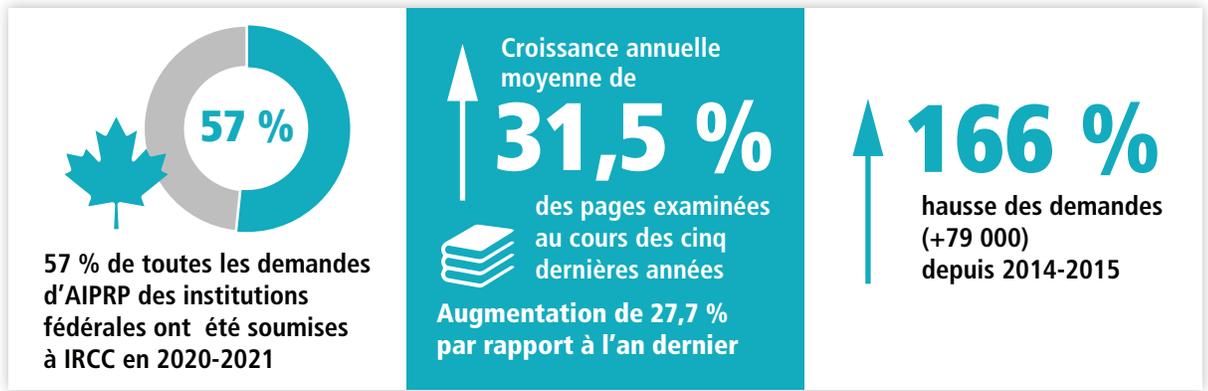
Pour gérer efficacement ces volumes, la Division de l'AIPRP d'IRCC compte deux équipes chargées de traiter les demandes d'AIPRP :

- La première gère les demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information pour des documents ministériels et les demandes de renseignements personnels concernant les employés d'IRCC. Le processus de demande d'AIPRP de cette équipe comprend des agents de liaison de l'AIPRP qui coordonnent l'extraction des dossiers et recensent toute information jugée délicate dans les dossiers de réponse.
- L'autre équipe gère toutes les demandes d'AIPRP relatives aux dossiers des clients d'IRCC. Le processus de demande d'AIPRP de cette équipe comprend l'extraction de l'information du Système mondial de gestion des cas (SMGC), des bureaux locaux et des missions, et la coordination de la consultation et de la diffusion de dossiers complexes ou de nature délicate.

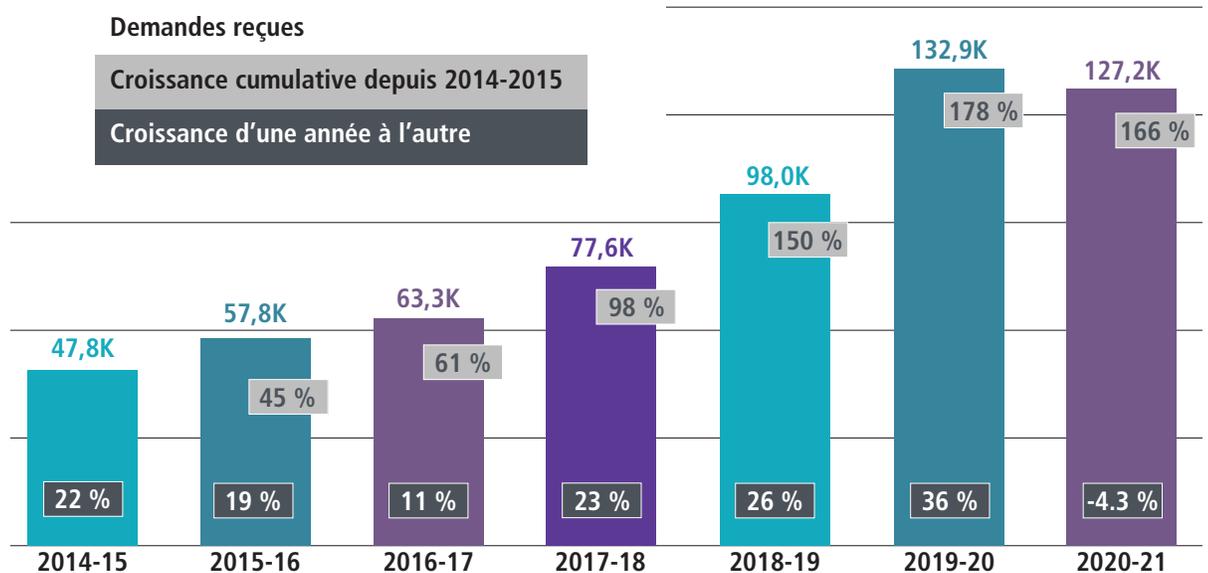
Le Ministère s'est engagé à veiller à ce que ses demandeurs aient accès rapide aux documents qu'ils demandent. IRCC a lancé un certain nombre d'initiatives pour améliorer son rendement et traiter un arriéré de demandes. Malgré les nombreux défis auxquels le Ministère a dû faire face en raison de la COVID-19 et de la nécessité de s'adapter rapidement à cette nouvelle réalité, IRCC est demeuré pleinement opérationnel et a traité 27,7 % de pages de plus qu'au cours de l'exercice précédent (+2,4 millions). IRCC a également été en mesure d'augmenter le pourcentage de demandes fermées dans les délais prescrits par la loi, et ce, malgré l'augmentation continue des volumes par rapport au nombre de pages observée au cours des dernières années. En raison des perturbations mondiales et du contexte global de pandémie, le Ministère a observé une légère diminution de 4,3 % du nombre total de demandes reçues par rapport au dernier exercice. IRCC prévoit que ce nombre augmentera considérablement à mesure que la situation se stabilisera et que tous les services nationaux et mondiaux reprendront au niveau d'avant la pandémie.



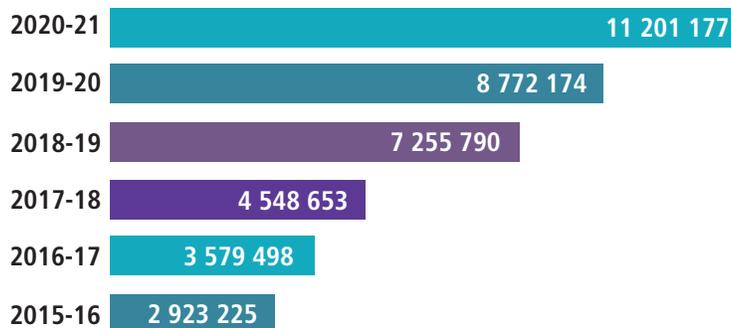
## Coup d'œil sur les demandes d'AIPRP à IRCC



## Croissance de l'AIPRP à IRCC



## Pages traitées en vertu des deux lois



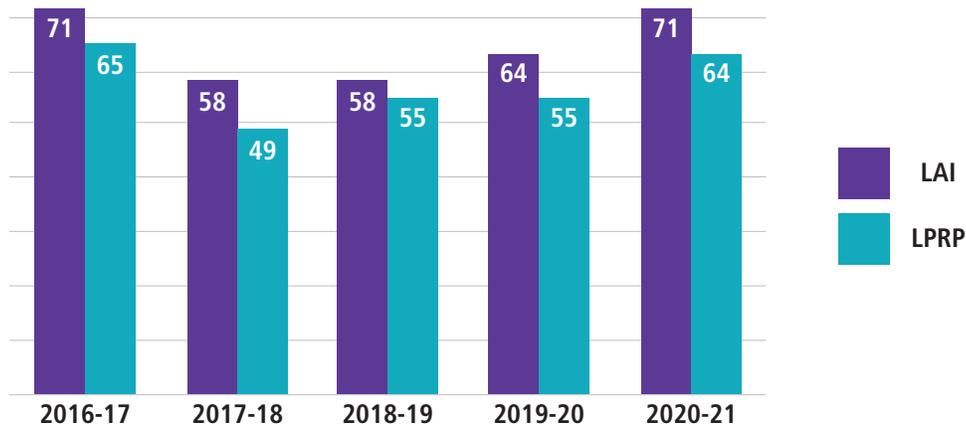
Alors que le nombre de demandes continue d'augmenter, le nombre de pages examinées augmente aussi constamment.

En 2020-2021, IRCC a traité **11 201 177 pages**. Il s'agit d'une hausse de 27,7 % par rapport à l'exercice financier précédent, ce qui équivaut à plus de **2,4 millions de pages de plus** que la Division de l'AIPRP a examinées.

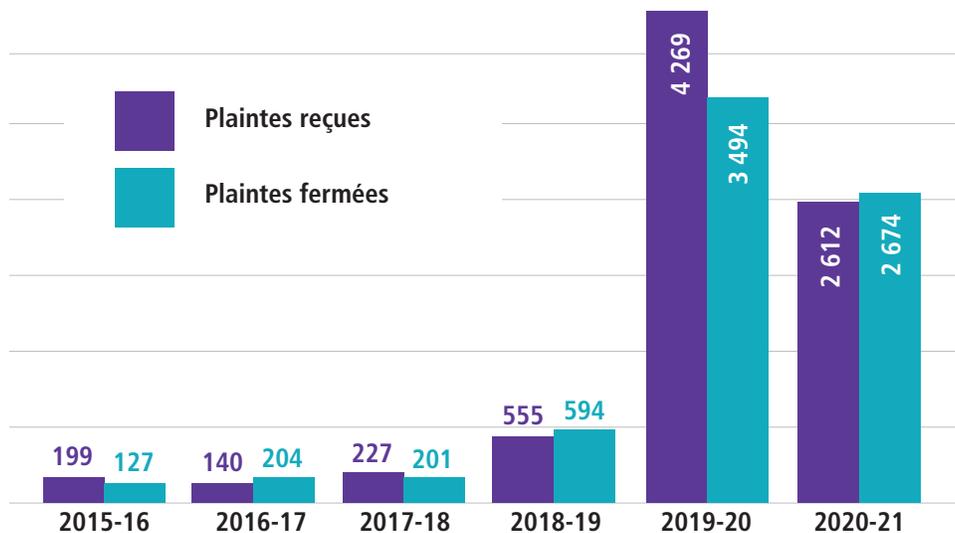
En 2020-2021, IRCC a traité **11 201 177 pages**, ce qui représente une augmentation de 31,5 % au cours des cinq dernières années.



## Pourcentage de demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels fermées dans les délais prévus par la loi.



## Nombre de plaintes en matière d'AIPRP : de 2015-2016 à 2020-2021



Comme en témoigne le présent rapport, IRCC a déployé de nombreux efforts pour renforcer son programme d'AIPRP; il a notamment stabilisé et augmenté son effectif, a peaufiné ses procédures et ses outils; a amélioré la participation des intervenants, a sensibilisé la collectivité à cette question et a travaillé en étroite collaboration avec le Bureau de modernisation de l'AIPRP. La transformation du programme d'AIPRP sera un thème récurrent en 2021-2022, et IRCC continuera d'appuyer la communauté de l'AIPRP en participant aux discussions sur les réformes législatives, les besoins en logiciels de la communauté de l'AIPRP et d'autres initiatives connexes du gouvernement du Canada.



## Format du rapport

Tel qu'il est décrit dans le résumé, IRCC est unique en ce sens que la plupart de ses demandes d'AIPRP ont trait à des demandes liées aux renseignements personnels, ce qui crée un lien plus étroit entre les deux lois à IRCC que dans les autres ministères. La Division de l'AIPRP fait partie de la Direction générale des affaires corporatives intégrées du Secteur des services ministériels et est responsable de l'administration du programme d'AIPRP à IRCC. La Division de l'AIPRP est organisée de manière à ce que chaque équipe appuie ou administre les deux lois. Le Ministère a préparé un seul rapport intégré qui décrit les réalisations ayant permis à IRCC d'assumer ses responsabilités et ses obligations en matière d'AIPRP au cours de la période de référence 2020-2021.

Le document comporte trois sections.

- La première section décrit le mandat du Ministère, la structure organisationnelle et les efforts de formation, de sensibilisation et de modernisation qui soutiennent l'application des deux lois;
- La deuxième section constitue le rapport sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- La troisième section constitue le rapport sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## SECTION 1 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### À propos d'IRCC

IRCC sélectionne et accueille comme résidents permanents et temporaires des étrangers dont les compétences contribuent à la prospérité du Canada. Il réunit également les membres de la famille.

Le Ministère perpétue la tradition humanitaire du Canada en accueillant des réfugiés et d'autres personnes qui ont besoin de protection, ce qui lui permet de respecter ses obligations internationales et de préserver sa réputation à l'échelle mondiale.

IRCC, en collaboration avec ses partenaires, soumet à un contrôle les résidents permanents et temporaires potentiels afin de préserver la santé et la sécurité des Canadiens. IRCC est également responsable de la délivrance et du contrôle des passeports canadiens et d'autres documents qui facilitent les voyages des citoyens et des résidents du Canada.

Enfin, le Ministère renforce le Canada en aidant tous les nouveaux arrivants à s'installer et à s'intégrer dans la société et l'économie canadiennes et en les encourageant à obtenir la citoyenneté canadienne, en accordant cette dernière et en fournissant la preuve.

Le mandat d'IRCC découle de la [Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration](#). Le ministre d'IRCC est responsable de l'application de la [Loi sur la citoyenneté](#) de 1977 et partage, avec le ministre de la Sécurité publique, la responsabilité de faire appliquer la [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés \(LIPR\)](#). L'immigration est un domaine de compétence partagée entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en vertu de l'article 95 de la [Loi constitutionnelle](#) de 1867.

Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté est aussi responsable de l'administration du [Décret sur les passeports canadiens](#) et du Décret concernant la délivrance des passeports diplomatiques et des passeports spéciaux.

### Ordonnance de délégation de pouvoirs

Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté est chargé de traiter les demandes au titre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le ministre délègue à des membres de la haute direction du Ministère, dont le coordonnateur ministériel de l'AIPRP (directeur de l'AIPRP), le pouvoir d'exercer ses pouvoirs, ses tâches ou ses fonctions en vertu des deux lois, en ce qui a trait aux demandes d'AIPRP. Certains pouvoirs sont délégués à des personnes occupant des postes particuliers à la Division de l'AIPRP à l'administration centrale, comme il est illustré à l'annexe B et à l'annexe C du présent rapport.



## Structure organisationnelle



### BUREAU DE MODERNISATION DE L'AIPRP

Effectue l'analyse des données, produit des rapports statistiques, dirige les projets technologiques d'AIPRP et les efforts de transition pour optimiser et redéfinir le processus d'AIPRP. Coordonne les efforts du Ministère pour fournir des solutions afin de contenir le nombre croissant de demandes et d'y répondre.

(7 employés)

### BUREAU DU DIRECTEUR DE L'AIPRP

Fournit du soutien et des conseils à la Division; veille à ce que les produits exigés en matière d'AIPRP soient livrés; gère les projets et les initiatives dirigés par la Division de l'AIPRP et fournit du soutien à la haute direction. (4 employés)

### OPÉRATIONS D'AIPRP

Traite les dossiers d'AIPRP liés à l'immigration, à la citoyenneté et au passeport qui comprennent des documents complexes et de nature délicate; demande des précisions sur les dossiers demandés et traite les demandes de renseignements des clients; répond aux demandes des organismes d'enquête et des autorités provinciales qui relèvent du paragraphe 8(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels; répond aux demandes de consultation des autres ministères. Fournit des conseils et du soutien au sein d'IRCC et à l'externe au sujet de la législation en matière d'AIPRP. De plus, travaille en étroite collaboration avec les intervenants pour trouver des gains d'efficacité et examiner activement nos processus.

(80 employés)

### DOCUMENTS MINISTÉRIELS, PLAINTES ET DEMANDES INFORMELLES

Traite les demandes d'AIPRP pour les dossiers ministériels, les consultations des autres ministères et les demandes informelles; traite les plaintes du Commissariat à l'information du Canada et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; fournit des services internes en temps opportun pour l'approbation des documents liés à la divulgation proactive. Fournit des conseils et du soutien au sein d'IRCC et à l'externe au sujet de la législation en matière d'AIPRP concernant l'accès à l'information du Ministère. De plus, élabore des produits de formation personnalisés, coordonne, gère et donne de la formation sur l'AIPRP et travaille en étroite collaboration avec les intervenants pour trouver des gains d'efficacité et examiner activement nos processus.

(33 employés)

### PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, POLITIQUE ET GOUVERNANCE DE L'AIPRP

Élabore des politiques sur l'AIPRP, fournit des conseils, des directives et du soutien en matière d'AIPRP à IRCC et à l'externe en ce qui a trait à la législation sur l'AIPRP; fait la promotion de la sensibilisation à la protection des renseignements personnels; élabore des outils de protection des renseignements personnels pour aider le Ministère et gère les atteintes à la protection des renseignements personnels. De plus, élabore des produits de formation personnalisés sur la protection des renseignements personnels, coordonne, gère et donne de la formation sur la protection des renseignements personnels.

(15 employés)

### AGENTS DE LIAISON DE L'AIPRP

Représentent les directions générales et les régions d'IRCC à l'échelle nationale et internationale au sein d'IRCC et aident en effectuant des recherches, en recueillant des dossiers et en présentant des recommandations liées aux demandes d'AIPRP.

(45 employés)



La Division de l'AIPRP fait partie de la Direction générale des affaires corporatives intégrées (DGACI). Cette dernière est supervisée par un directeur général qui est le dirigeant principal de la protection des renseignements personnels, et fait partie du Secteur des services ministériels d'IRCC. La Division applique la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour IRCC, et elle est dirigée par un directeur qui agit comme coordonnateur de l'AIPRP pour le Ministère. Le travail de la Division est accompli par trois unités ainsi que 45 agents de liaison qui coordonnent les activités d'AIPRP des directions générales d'IRCC. Chaque unité a des responsabilités partagées relativement à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

### **Opérations d'AIPRP (80 employés)**

Traite les dossiers d'AIPRP liés à l'immigration, à la citoyenneté et au passeport qui comprennent des documents complexes et de nature délicate; demande des précisions sur les dossiers demandés, et traite les demandes de renseignements des clients; répond aux demandes des organismes d'enquête et des autorités provinciales qui relèvent du paragraphe 8(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels; répond aux demandes de consultation des autres ministères et fournit des conseils et du soutien au sein d'IRCC et à l'externe au sujet de la législation en matière d'AIPRP. De plus, travaille en étroite collaboration avec les intervenants pour trouver des gains d'efficacité et examiner activement nos processus d'AIPRP.

### **Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (33 employés)**

Traite les demandes d'AIPRP pour les dossiers ministériels, les consultations des autres ministères et les demandes informelles; traite les plaintes du Commissariat à l'information du Canada et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; fournit des services internes en temps opportun pour l'approbation des documents liés à la divulgation proactive. Fournit des conseils et du soutien au sein d'IRCC et à l'externe au sujet de la législation en matière d'AIPRP concernant l'accès à l'information du Ministère. De plus, élabore des produits de formation personnalisés, coordonne, gère et donne de la formation sur l'AIPRP et travaille en étroite collaboration avec les intervenants pour trouver des gains d'efficacité et examiner activement nos processus.

### **Protection des renseignements personnels, politique et gouvernance de l'AIPRP (15 employés)**

Agit à titre de point de contact unique pour la protection des renseignements personnels à l'intérieur et à l'extérieur d'IRCC; Élabore des politiques sur l'AIPRP, fournit des conseils, des directives et du soutien en matière d'AIPRP à IRCC et à l'externe en ce qui a trait à la législation sur l'AIPRP; fait la promotion de la sensibilisation à la protection des renseignements personnels; élabore des outils de protection des renseignements personnels pour aider le Ministère et gère les atteintes à la protection des renseignements personnels. De plus, élabore des produits de formation personnalisés sur la protection des renseignements personnels, coordonne, gère et donne de la formation sur la protection des renseignements personnels.

### **Bureau du directeur de l'AIPRP (4 employés)**

Assure la surveillance de la gestion, fournit du soutien et des conseils à la Division; veille à ce que les produits exigés en matière d'AIPRP soient livrés; gère les projets et les initiatives dirigés par la Division de l'AIPRP et fournit du soutien à la haute direction.

### **Modernisation de l'AIPRP (7 employés)**

Effectue l'analyse des données et des tendances, produit des rapports statistiques, dirige les projets technologiques d'AIPRP et des efforts de transition pour optimiser et redéfinir le processus d'AIPRP. Coordonne les efforts du Ministère pour fournir des solutions afin de contenir le nombre croissant de demandes et d'y répondre.

### **Agents de liaison de l'AIPRP (45 employés)**

Représentent les directions générales et les régions d'IRCC à l'échelle nationale et internationale au sein d'IRCC et aident en effectuant des recherches, en recueillant des dossiers et en présentant des recommandations liées aux demandes d'AIPRP.

## **Bureau de modernisation de l'AIPRP**

En juin 2020, IRCC a créé le Bureau de modernisation de l'AIPRP pour diriger diverses initiatives visant à trouver des solutions pour contenir le nombre croissant de demandes et y répondre. Les initiatives visent à réduire le volume global de demandes d'AIPRP et à améliorer la gestion du programme d'AIPRP à l'échelle d'IRCC. L'équipe utilise également l'analytique et l'exploration de données pour surveiller et comprendre les tendances au sein du Ministère, ainsi que pour fournir des rapports aux intervenants.



Il est important de souligner qu'IRCC est le premier bureau d'AIPRP au gouvernement fédéral à tirer parti de l'automatisation robotisée des processus (ARP). L'initiative visant à automatiser les aspects de la saisie des données de routine du processus d'AIPRP, ce qui permettra d'accroître l'efficacité de ce processus, est en cours. Le Bureau de modernisation de l'AIPRP travaille en étroite collaboration avec la Direction générale de l'expérience client d'IRCC afin d'élaborer de nouvelles politiques et procédures pour réduire la nécessité, pour les clients, de présenter des demandes d'AIPRP. Leurs travaux portent par exemple sur le projet d'examen de la lettre des motifs de refus qui est actuellement envoyée aux clients d'IRCC en vue de fournir plus de détails sur les motifs du refus, ainsi que sur l'initiative visant à améliorer le compte sécurisé d'IRCC du client, afin de fournir des renseignements plus détaillés et facilement accessibles.

Une liste détaillée de toutes les initiatives en cours ainsi qu'une feuille de route détaillée se trouvent à l'annexe G du présent rapport. Ces initiatives aideront IRCC à améliorer l'efficacité et à innover grâce à la nouvelle technologie afin de mieux gérer l'augmentation des volumes de demandes d'AIPRP. Le Bureau de modernisation de l'AIPRP a également aidé d'autres ministères et la communauté de l'AIPRP en fournissant des conseils et en partageant des pratiques exemplaires et des outils.

## Formation et sensibilisation

Grâce à ses activités de formation et de sensibilisation, IRCC continue de travailler à améliorer la culture de respect de l'accès à l'information à l'échelle de l'institution ainsi qu'un engagement ferme à accroître la vigilance en matière de protection des renseignements personnels. En mars 2020, le télétravail est devenu la nouvelle réalité, et il est devenu évident que la formation sur l'AIPRP devait passer à une plateforme virtuelle (Microsoft Teams, WebEx, etc.), qui a été entièrement lancée à la mi-juin 2020. Le passage aux cours en ligne a permis un meilleur accès, car l'emplacement physique n'était plus un obstacle. La formation sur la sécurité et la protection des renseignements personnels a été priorisée afin d'informer les employés de tout risque potentiel d'atteinte à la sécurité ou à la vie privée lié au travail à domicile.

Au cours de la période de référence, 1 979 employés ont participé aux séances de formation de la Division de l'AIPRP.

### Formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

La Division de l'AIPRP offre trois cours de formation de base qui traitent à la fois des exigences en matière d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels :

1. La formation **Comprendre et gérer les demandes d'AIPRP** vise à mieux faire comprendre les rôles et les responsabilités de la Division de l'AIPRP, des agents de liaison de l'AIPRP et d'autres représentants du Ministère dans le traitement d'une demande d'AIPRP. Cette formation s'adresse principalement aux agents de liaison de l'AIPRP et à toute personne qui participe directement au processus d'AIPRP. **Elle est obligatoire pour tous les nouveaux agents de liaison de l'AIPRP.** Au total, 197 employés ont participé à 16 séances.
2. La Formation sur **l'AIPRP à l'intention des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs** donne un aperçu des principes et des pratiques clés en matière d'AIPRP et favorise une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités des gestionnaires et des employés. Ce cours fait partie de la Feuille de route d'apprentissage pour les cadres supérieurs d'IRCC et devrait être suivi au cours de la première année suivant l'arrivée à IRCC ou la nomination à un poste de cadre supérieur. Les employés doivent renouveler cette formation tous les trois ans. Au total, 65 gestionnaires et cadres supérieurs ont participé à 4 séances de formation.
3. La formation **Protection des renseignements personnels et accès à l'information à IRCC** est un cours en ligne obligatoire pour tous les employés. Le cours donne un aperçu des principes et des pratiques clés en matière d'AIPRP et favorise une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités de tous les employés. Au cours de l'année, 593 employés ont suivi cette formation en ligne.

La Division de l'AIPRP offre également des séances de formation et des présentations personnalisées pour renforcer et approfondir la connaissance et la compréhension de l'accès à l'information, de la protection de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Ces séances sont indépendantes des cours obligatoires et elles sont offertes selon les besoins particuliers d'un groupe. Au total, 252 employés ont suivi une formation personnalisée sur l'AIPRP au cours de 31 séances au cours du dernier exercice financier.



**Protéger, sécuriser et gérer l'information** – IRCC travaille en vue de rendre ce cours obligatoire pour tous les nouveaux employés, avec l'obligation de le renouveler tous les trois ans. Ce cours comprend trois modules sur la sécurité des TI, la gestion de l'information et l'AIPRP qui sont liés et se complètent. Au total, 722 employés ont participé à 41 séances de formation l'année dernière.



## Formation sur la protection des renseignements personnels seulement

### Formation sur les atteintes à la vie privée

Les séances de formation sur les atteintes à la vie privée aident à mieux comprendre les atteintes à la vie privée, les rôles et les responsabilités des employés et les nouvelles tendances quant aux atteintes à la vie privée.

Les séances sont axées non seulement sur la façon de prévenir les atteintes à la vie privée, mais aussi sur la façon de les évaluer, d'aviser les intervenants internes et externes, d'atténuer les répercussions et de réduire la probabilité que ces atteintes se reproduisent. Elles offrent l'occasion aux secteurs de programme de poser des questions sur des scénarios réels et de recevoir des conseils pratiques du personnel de l'AIPRP.

Au total, 150 employés ont suivi cette formation dans le cadre de 17 séances en 2020-2021.

### Formation personnalisée sur la protection des renseignements personnels

Les séances de formation personnalisées sur la protection des renseignements personnels sont conçues pour offrir un examen approfondi d'enjeux précis de la politique de protection des renseignements personnels, tels que l'échange de renseignements ou les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

En 2020-2021, il n'y a pas eu de séances de formation « personnalisée » sur la protection des renseignements personnels, mais toutes les présentations de formation ont été revues et adaptées aux secteurs de programme pour répondre à leurs besoins particuliers.





# SECTION 2 : RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION



## Introduction

Aux termes de l'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information* et de l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*, le responsable de chacune des institutions fédérales doit présenter un rapport annuel au Parlement sur l'application de la Loi au cours de l'exercice qui vient de se terminer.



IRCC est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce rapport décrit les activités mises en œuvre pour assurer la conformité aux dispositions de la Loi au cours de l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.



## Objet de la Loi

La *Loi sur l'accès à l'information* a pour objet d'accroître la responsabilité et la transparence des institutions de l'État en accordant un droit d'accès aux documents détenus par une institution fédérale. La Loi prévoit que l'information gouvernementale doit être accessible au public, que les exceptions indispensables à ce droit doivent être limitées et précises, et que les décisions relatives à la divulgation de l'information gouvernementale doivent être révisées par une source indépendante du gouvernement.

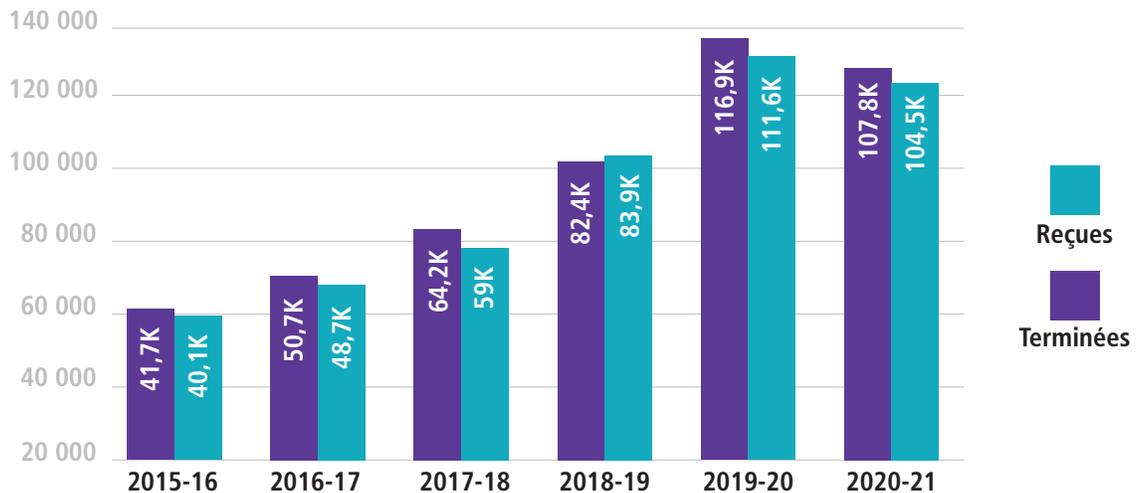
Elle fixe également des exigences visant la publication proactive de renseignements.

## Ententes de service

IRCC n'avait pas d'entente de service en vertu de l'article 96 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

# FAITS SAILLANTS DU RAPPORT STATISTIQUE POUR 2020-2021

## Demandes reçues et traitées





IRCC reçoit toujours plus de demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information que toute autre institution fédérale. Plus précisément, le Ministère a reçu un total de **107 845** demandes en 2020-2021, ce qui représente une diminution de 7,8 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de conformité était de 71 % pour la période de référence, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à la période de référence précédente. Le plus grand nombre de demandes quotidiennes pour le dernier exercice a été reçu pendant la semaine du 6 au 12 mars, où 771,4 demandes ont été reçues chaque jour.

La majorité des demandes d'accès à l'information reçues concernaient des dossiers de clients.

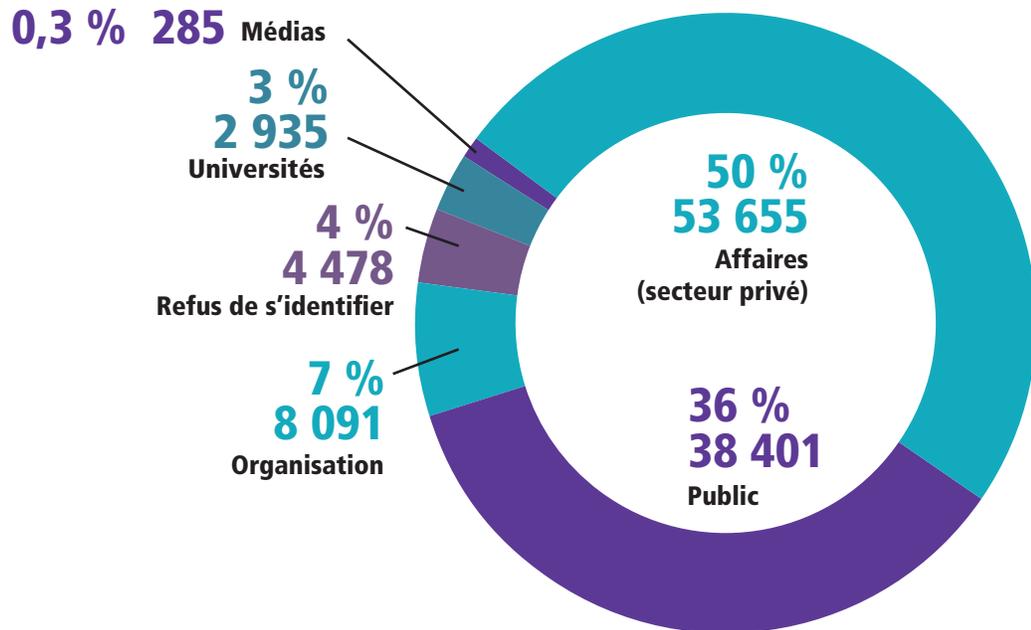
## Pages traitées

IRCC a traité 9 486 193 pages en 2020-2021, une augmentation de 27,7 % par rapport à l'exercice précédent.

## Sources des demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Pour la période de référence, la plus grande source de demandes (50 %) est le secteur des affaires (principalement des avocats et des consultants en immigration). Le grand public a présenté 36 % des demandes, tandis que les médias, les universités et les autres organismes sont responsables de 7 % d'entre elles. Les autres demandes (4 %) proviennent de demandeurs qui ont refusé de s'identifier.

## Sources des demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information





## Demandes informelles présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

IRCC affiche les sommaires des demandes d'accès à l'information complétées concernant des dossiers ministériels sur le site Web du [Portail du gouvernement ouvert](#). En 2020-2021, IRCC a traité 1 879 demandes non officielles (copies de demandes précédemment publiées).

### Exceptions

Le Ministère a fourni tous les renseignements demandés dans 22 196 de ses demandes (21,2 %) et a invoqué certaines exceptions pour 76 605 demandes (73,3 %). Les 5 732 demandes restantes (5,5 %) ont été transférées ou abandonnées, sont des demandes pour lesquelles aucun dossier n'existait ou encore des cas dans lesquels le ministère ne pouvait ni confirmer ni nier l'existence des dossiers, car cela pouvait révéler des renseignements protégés en vertu de la Loi.

La majorité des exceptions invoquées par IRCC aux termes de la Loi relevaient des quatre dispositions suivantes :

- le paragraphe 19(1), qui vise à protéger les renseignements personnels, a été invoqué dans 42 519 cas (55,5 %);
- l'article 17, qui couvre les renseignements dont la divulgation risquerait vraisemblablement nuire à la sécurité des individus, a été invoqué dans 28 170 cas (36,8 %);
- le paragraphe 15(1), qui concerne des renseignements dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à la conduite des affaires internationales, à la défense du Canada ou d'États alliés ou associés avec le Canada ou à la détection, à la prévention ou à la répression d'activités hostiles ou subversives, a été invoqué dans 20 057 cas (26,2 %);
- le paragraphe 16(1), qui concerne l'exécution de la loi et les enquêtes criminelles, a été invoqué dans 16 545 cas (21,6 %).

À noter que plus d'une disposition peut s'appliquer à une demande.

### Exclusions

La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents déjà accessibles au public (article 68) et aux documents confidentiels du Conseil privé de la Reine (article 69). IRCC a exclu des documents dans 26 cas visés par l'article 68 et dans 26 cas visés par l'article 69.

### Consultations

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC au sujet de documents liés à IRCC dans 120 cas en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et IRCC a été en mesure de répondre à 64 % de ces consultations dans un délai de 30 jours.

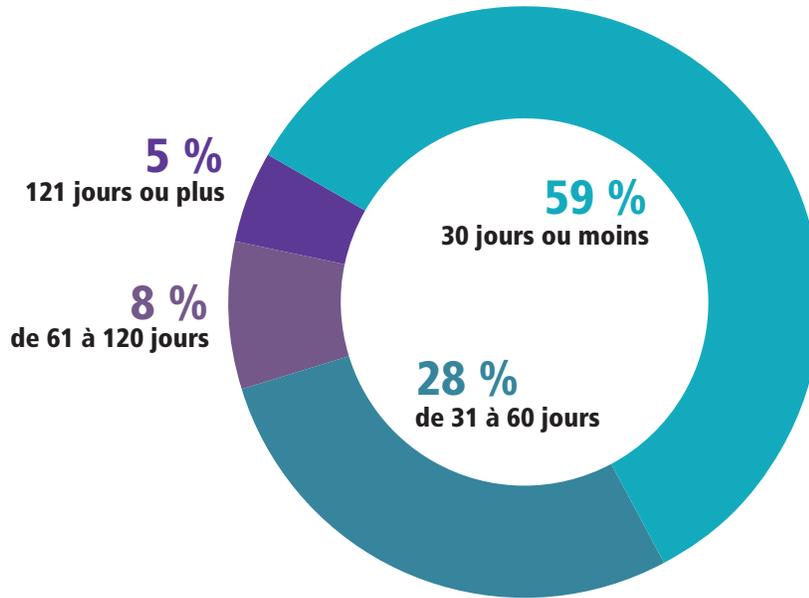
### Prorogations

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* permet une prorogation du délai prévu par la loi s'il est nécessaire de mener des consultations ou si la demande vise un nombre important de dossiers, et si le traitement de ce cas dans le délai prescrit initial entrave de façon excessive le fonctionnement du Ministère.

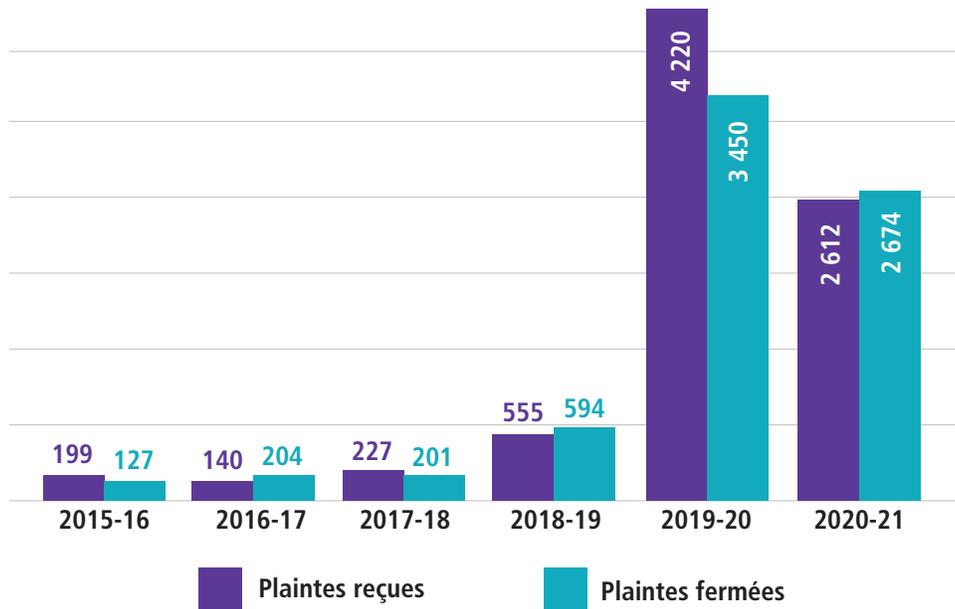
IRCC a obtenu un total de 8 695 prorogations au cours de la période de référence 2020-2021. Des prorogations ont été nécessaires dans 4 771 cas pour lesquels IRCC a dû consulter d'autres institutions fédérales avant de répondre. Des prorogations ont été requises dans 3 856 cas nécessitant une recherche dans un grand nombre de dossiers ou pour trouver de nombreux dossiers, ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui entravait le fonctionnement du Ministère. IRCC a également obtenu 68 prorogations pour donner un avis à des tiers.



## Demandes d'accès à l'information délais de traitement



## Plaintes



Pendant la période de référence 2020-2021, le Ministère a été mis au courant de 2 612 plaintes au titre de l'accès à l'information reçues par le Commissariat à l'information du Canada (CIC). Cela représente 2,4 % de toutes les demandes traitées pendant cette période. La majorité des plaintes étaient liées aux prorogations et aux réponses tardives.

Au cours de la période de référence, la Division de l'AIPRP a traité et conclu 2 674 enquêtes sur les plaintes. Parmi celles-ci, 73 plaintes ont été abandonnées, supprimées ou étaient non justifiées, et 27 n'étaient pas fondées. Les 2 477 plaintes restantes ont été résolues à la satisfaction du demandeur, et 97 étaient fondées.



## Principaux problèmes qui ont motivé les plaintes

La majorité des plaintes (95 %) étaient liées à des demandes d'AIPRP pour des dossiers d'immigration de clients; 61 % des plaintes concernaient des retards ou des prorogations, et 85 % des plaintes ont été déposées par 5 demandeurs.



## Mesures prises

Tout au long de l'année, le bureau de l'AIPRP d'IRCC a collaboré étroitement avec le Commissariat à l'information pour trouver d'autres moyens de gérer les plaintes de façon efficace et efficiente. Nous avons également maintenu une communication ouverte et efficace entre nos bureaux. Grâce à l'enquête systématique et aux plaintes reçues par le Ministère au cours de l'année, IRCC a réussi à maintenir une relation de travail positive avec le Commissariat à l'information.



## Enquête systématique

Au cours de la dernière année, la commissaire à l'information du Canada a mené une enquête sur le traitement par IRCC des demandes d'accès à l'information, en particulier les demandes de dossiers de demande d'immigration. Cette enquête a été lancée pour mieux comprendre et traiter l'augmentation spectaculaire des demandes d'information reçues par le Commissariat à l'information du 1er avril 2017 au 26 février 2020, ainsi que l'augmentation du nombre de plaintes déposées contre IRCC. Cette enquête systématique a confirmé que le nombre croissant de demandes et de plaintes subséquentes est le résultat de demandeurs, ou de leurs représentants, qui demandent des renseignements supplémentaires sur l'état de leurs dossiers de demande d'immigration ou sur les motifs du refus de leur demande d'immigration. Il s'agit de renseignements que les demandeurs n'ont pas pu obtenir par d'autres moyens de communication. Tout au long de l'année, le bureau de l'AIPRP d'IRCC a fourni au Commissariat à l'information des centaines de pages de documents sur les opérations d'AIPRP, ainsi que plusieurs ensembles de représentations détaillées pour expliquer le fonctionnement du système, les défis auxquels IRCC fait face, ainsi que la jurisprudence utilisée pour influencer les opérations d'IRCC. Le Ministère tient à souligner la collaboration entre le Commissariat à l'information et le bureau de l'AIPRP d'IRCC tout au long de cette enquête. Bien que l'enquête du Commissariat à l'information ait été en grande partie terminée en 2020-2021, la commissaire à l'information n'a pas publié le rapport final avant mai 2021. Un résumé plus détaillé des changements apportés en raison de l'enquête systématique sera inclus dans le rapport annuel 2021-2022 d'IRCC.

Le rapport final du Commissariat à l'information et la réponse du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté sont accessibles à l'adresse suivante :

[www.oic-ci.gc.ca/fr/ressources/rapports-publications/question-dacces-remettre-en-cause-le-statu-quo](http://www.oic-ci.gc.ca/fr/ressources/rapports-publications/question-dacces-remettre-en-cause-le-statu-quo)

Le Plan d'action de la direction – Recommandations du Commissariat à l'information peut être consulté à l'adresse suivante :

[www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/plan-action-direction-recommandations-ci.html](http://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/plan-action-direction-recommandations-ci.html)

## Vérifications

Aucune vérification n'a été conclue pendant l'exercice.

## Appels devant la Cour fédérale

Au cours de l'exercice 2020-2021, aucun appel n'a été interjeté devant la Cour fédérale contre IRCC relativement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

## Rapports sur les conséquences de la COVID-19

Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, IRCC a reçu 107 845 demandes d'accès à l'information. Il est important de noter que des 19 631 demandes actives qui ont été reportées à la nouvelle année de déclaration, 89 % ont tout de même été traitées dans le délai prévu par la loi. Ainsi, les dossiers réels qui ont été reportés (2 127) représentent 1,7 % du volume de demandes d'IRCC pour le dernier exercice (124 178). Voir l'**ANNEXE F : Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information**, à titre de référence.





La pandémie de COVID-19 a obligé la Division de l'AIPRP à ajuster rapidement ses processus et procédures pour faciliter le télétravail des employés en les dotant d'une capacité de travail à distance et en tenant compte des exigences d'évaluation ergonomique pour les employés. IRCC a continué de traiter les demandes d'AIPRP tout au long de la pandémie et est demeuré entièrement opérationnel, pendant qu'il gérait les répercussions des fermetures de missions et de bureaux locaux d'IRCC. La Division de l'AIPRP a trouvé de nouvelles façons de former et d'intégrer les nouveaux employés à distance, ce qui lui a permis de continuer à bien fonctionner dans l'environnement à distance. La Division de l'AIPRP a réussi à maintenir des taux de réponse similaires pour les demandes d'accès à l'information et les consultations.

L'adaptation au travail à distance a d'abord été une situation difficile attribuable aux différences que les employés vivaient entre le milieu de travail de bureau et l'environnement de télétravail en ce qui concerne les communications internes, l'accès aux ressources pour les employés et la surveillance de la production. Toutefois, le soutien fourni par la direction, les chefs d'équipe, les coordonnateurs et les formateurs a permis une transition fluide tout en maintenant la capacité opérationnelle. Il est également important de souligner le dévouement de nos employés qui ont accédé volontairement à nos bureaux tout en respectant les protocoles de santé et de sécurité en constante évolution afin de traiter les dossiers classifiés SECRET et d'assurer des réponses rapides dans un environnement sécurisé.

IRCC tient à souligner l'immense soutien et la collaboration exceptionnelle que la Division de l'AIPRP a reçus de ses partenaires internes et externes, ainsi que l'importance du bien-être des employés alors qu'IRCC s'efforce de continuer à fournir à ses clients des services de qualité en temps opportun.

## RAPPORTS SUR LES FRAIS D'ACCÈS À L'INFORMATION AUX FINS DE LA LOI SUR LES FRAIS DE SERVICE

La *Loi sur les frais de service* exige que les autorités responsables fassent rapport annuellement au Parlement sur les frais perçus par l'institution.

En ce qui concerne les droits perçus en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, les renseignements ci-dessous sont déclarés conformément aux exigences de l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

- **Autorité habilitante** : *Loi sur l'accès à l'information*
- **Montant des frais** : 5 \$ exigés pour une demande d'accès à l'information
- **Total des revenus** : IRCC a perçu 520 050\$ pour 104 010 demandes.
- **Frais dispensés** : Conformément à la Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information, publiée le 5 mai 2016, IRCC renonce à tous les frais prévus par la Loi et son Règlement d'application, à l'exception des frais de demande de 5 \$ prévus à l'alinéa 7(1)a) du Règlement. En 2020-2021, IRCC a renoncé à un total de 2 335 \$
- **Coût de fonctionnement du programme** : 11 208 981 \$

## SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

La Division de l'AIPRP a établi des procédures internes qui facilitent le traitement et la surveillance efficaces en temps opportun des demandes d'AIPRP.

- Chaque jour, des rapports statistiques sont soumis à la direction de l'AIPRP pour aider à gérer le flux de travail.
- Chaque semaine, différents rapports statistiques sont soumis à la haute direction :



- Un rapport sommaire qui examine les volumes de demandes d'AIPRP reçues et fermées, les taux de respect des délais, etc.;
- Un résumé des prochaines demandes d'accès à l'information qui seront bientôt communiquées;
- Un rapport d'étape sur les demandes d'AIPRP en retard, présentées par priorité;
- Un résumé des demandes relatives à la COVID-19.
- Chaque mois, différents rapports statistiques sont soumis à la haute direction :
  - Un rapport sur la conformité de chaque secteur aux normes internes relatives à la fourniture de documents correspondant aux demandes de la Division de l'AIPRP;
  - Un rapport sur les atteintes à la vie privée.
- Tous les trimestres, le tableau de surveillance de l'admission est distribué aux programmes d'IRCC, à la Direction générale de l'expérience client et à la haute direction afin de démontrer les corrélations entre les initiatives des programmes d'immigration et les changements correspondants des volumes de demandes d'AIPRP.

Il est important de souligner qu'aucun renseignement personnel n'est communiqué dans ces rapports.

## POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES, PROCÉDURES ET INITIATIVES AU SEIN DE LA DIVISION DE L' AIPRP

IRCC a entrepris plusieurs projets liés à l'amélioration de ses processus de demande d'accès à l'information et à l'opérationnalisation de la *Loi sur l'accès à l'information* :

- Certains employés de la Division de l'AIPRP ont reçu une formation polyvalente sur diverses fonctions et ont été réaffectés temporairement à un projet spécial axé sur la réduction substantielle de l'arriéré de demandes d'AIPRP plus anciennes. Cela a permis à la direction de réaffecter temporairement des employés dans les domaines où le besoin de traitement était le plus important;
- Le Bureau de modernisation de l'AIPRP, en étroite collaboration avec la Division de l'AIPRP, a entrepris les travaux de mise en œuvre de l'automatisation robotisée des processus (ARP ou robots) dans l'environnement de l'AIPRP;
- Collaboration continue entre le Bureau de modernisation de l'AIPRP, la Direction générale de l'expérience client, l'équipe juridique et la Division de l'AIPRP en ce qui concerne les lettres de motifs de refus afin de donner aux demandeurs une réponse plus complète;
- Une collaboration continue a lieu avec les principaux intervenants d'IRCC et de la modernisation de l'AIPRP afin d'évaluer et d'atténuer, au besoin, les répercussions des modifications apportées aux programmes d'IRCC sur les volumes de demandes d'AIPRP;
- Intégration réussie des nouveaux employés au moyen de la formation virtuelle et de la révision du manuel et des présentations liés à la formation;
- La Division de l'AIPRP a formé un groupe de travail et offert des conseils au SCT concernant l'étape 1 de l'examen de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- La modification liée à la COVID-19 a été introduite pour les demandes qui nécessitent de procéder à des consultations auprès des bureaux touchés par la COVID-19. Par exemple, pour répondre aux demandes d'AIPRP, il est essentiel d'attribuer des tâches liées au fonds de documents à l'échelle régionale et internationale. Un grand défi s'est posé lorsqu'on a répondu aux demandes d'AIPRP pendant la COVID-19, puisque de nombreux bureaux internationaux et régionaux ont été touchés par la pandémie et, par conséquent, ont été fermés ou ont fonctionné à capacité réduite. Afin de maintenir la transparence avec les demandeurs, la modification liée à la COVID-19 a été introduite pour les demandes qui nécessitent de procéder à des consultations auprès des bureaux touchés par la COVID-19. Cette initiative décrivait la situation mondiale et les retards dans les temps de réponse tout en offrant la possibilité de modifier une demande de consultation des dossiers qui sont actuellement disponibles. Au cours du dernier exercice, un total de 5 434 réponses liées à la COVID-19 concernant des dossiers nécessitant des consultations ont été envoyées à des bureaux régionaux et internationaux fonctionnant à capacité limitée ou nulle, ce qui a entraîné la fermeture et la diffusion des réponses de 2 672 de ces dossiers.



# SECTION 3 : RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Introduction

En vertu de l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le responsable de chaque institution fédérale doit présenter au Parlement un rapport annuel sur l'application de cette loi au cours de l'exercice.

IRCC est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce rapport décrit les activités mises en œuvre pour assurer la conformité aux dispositions de la Loi au cours de l'exercice allant du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

## Objet de la Loi

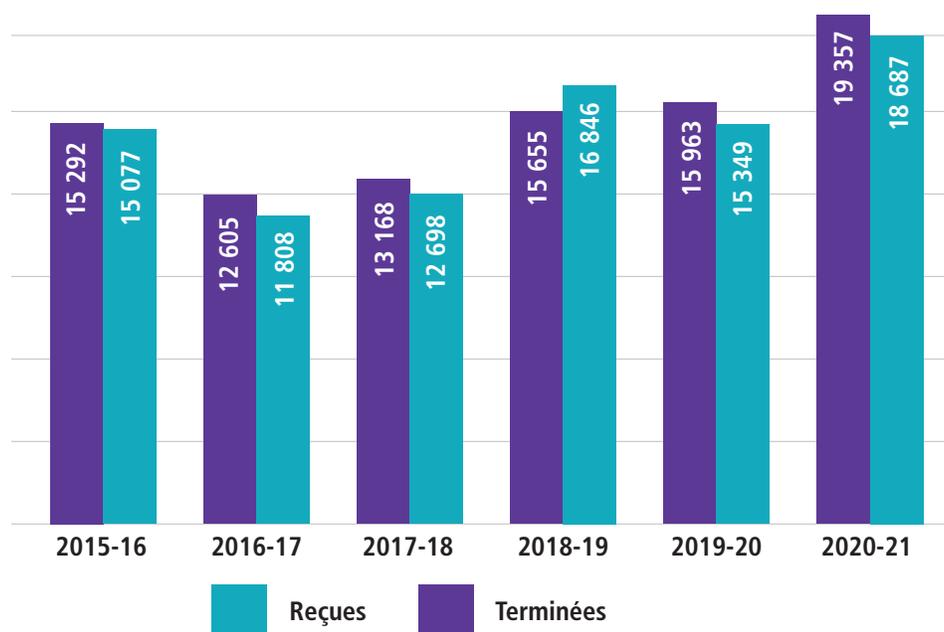
La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour objet de compléter la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels relevant des institutions fédérales et de droit d'accès des individus aux renseignements personnels qui les concernent. La Loi protège les renseignements personnels des particuliers en empêchant des tiers d'y avoir accès. Elle confère également aux personnes des droits particuliers en ce qui a trait à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels.

## Ententes de service

IRCC n'avait pas d'entente de service en vertu de l'article 73.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## FAITS SAILLANTS DU RAPPORT STATISTIQUE POUR 2020 2021

### Demandes reçues et traitées





IRCC demeure l'une des institutions fédérales les plus consultées, et a reçu au total 19 357 demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2020-2021. Ce total représente une augmentation de 17,5 % par rapport à l'année précédente. Le pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi de 2020-2021 était de 64,3 %.



La majorité des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* reçues concernaient des dossiers de clients.

## Pages traitées

IRCC a traité 1 714 984 pages en 2020-2021, une augmentation de 74,2 % par rapport à l'exercice précédent.



## Exceptions

Le Ministère a fourni tous les renseignements dans 3 279 demandes (17,5 %) et a invoqué certaines exceptions dans 11 447 demandes (61,3 %). Les 3 961 demandes restantes (21,2 %) ont été abandonnées, sont des demandes pour lesquelles aucun dossier n'existait ou encore des cas dans lesquels le ministère ne pouvait ni confirmer ni nier l'existence des dossiers, car cela pouvait révéler des renseignements protégés en vertu de la Loi.

La majorité des exceptions invoquées par IRCC aux termes de la Loi relevaient des trois dispositions suivantes :

- L'article 26, qui vise à protéger les renseignements personnels, a été invoqué dans 7 689 cas (67,2 %);
- L'article 21, qui porte sur les affaires internationales, la défense et les activités subversives, a été invoqué dans 6 474 cas (56,6 %);
- L'alinéa 22(1)b), qui concerne l'exécution de la loi et les enquêtes criminelles, a été invoqué dans 2 553 cas (22,3 %).

À noter que plus d'une disposition peut s'appliquer à une demande.

## Exclusions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas aux documents déjà accessibles au public (article 69) et aux documents confidentiels du Conseil privé de la Reine (article 70). IRCC n'a pas appliqué d'exclusions en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée par le présent rapport.

## Consultations

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC sur des documents liés au Ministère dans 37 cas en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et IRCC a été en mesure de répondre à 76 % de ces consultations dans un délai de 30 jours.

## Prorogations

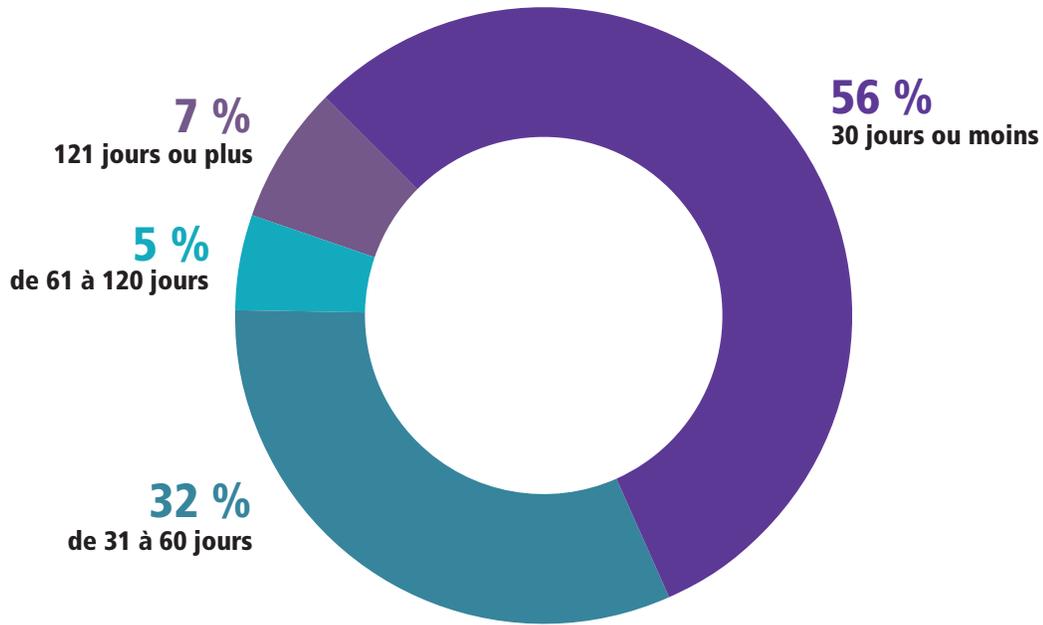
L'article 15 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet une prorogation de la période statutaire si des consultations sont nécessaires pour le traitement de la demande, si elle a besoin d'être traduite ou encore si un grand nombre de dossiers est nécessaire et que le traitement de la demande entraverait de façon excessive le fonctionnement du Ministère.

IRCC a obtenu 1 331 prorogations au cours de la période de référence 2020-2021. De ce nombre, 27 ont été jugées nécessaires parce qu'IRCC devait consulter d'autres institutions fédérales avant de répondre à la demande. De plus, des prorogations ont été requises dans 27 cas nécessitant une recherche dans un grand nombre de dossiers ou pour trouver de nombreux dossiers, ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui aurait entravé le fonctionnement. Le Ministère n'a obtenu aucune prorogation à des fins de traduction.





## Délais de traitement



## Plaintes

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, le Ministère a été informé de 21 plaintes officielles concernant la protection de la vie privée et de 17 plaintes non officielles reçues par le CPVP. Des plaintes de nature officielle et non officielle ont été déposées dans 0,227 % de toutes les demandes traitées au cours de cette période (selon les 19 357 demandes de renseignements personnels reçues). La majorité de ces plaintes étaient liées à des réponses tardives.

Au cours de la période de référence, l'AIPRP a traité et fermé 18 enquêtes de plaintes officielles et 26 enquêtes de plaintes non officielles. Parmi les plaintes informelles, 21 ont été abandonnées et 5 ont été résolues à la satisfaction du demandeur.

## Principaux problèmes qui ont motivé les plaintes

En raison du petit échantillon de plaintes relatives aux demandes de protection des renseignements personnels, il est impossible de cibler un seul problème.

## Vérifications

Aucune vérification n'a été faite pendant l'exercice.

## Appels devant la Cour fédérale

Au cours de l'exercice 2020-2021, aucun appel n'a été interjeté devant la Cour fédérale contre IRCC relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



## Rapports sur les conséquences de la COVID-19

Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, IRCC a reçu 19 357 demandes de renseignements personnels. Il est important de noter que des 3 501 demandes actives qui ont été reportées à la nouvelle année sur laquelle porte le rapport, 84 % ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Ainsi, les dossiers réels qui ont été reportés (558) représentent 2,5 % du volume de demandes d'IRCC pour le dernier exercice (22 188). Voir l'**ANNEXE G : Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur la protection des renseignements personnels**, à titre de référence.

La pandémie de COVID-19 a obligé la Division de l'AIPRP à ajuster rapidement ses processus et procédures pour faciliter le télétravail des employés en les dotant d'une capacité de travail à distance et en tenant compte des exigences d'évaluation ergonomique pour les employés. IRCC a continué de traiter les demandes d'AIPRP tout au long de la pandémie et est demeuré entièrement opérationnel, pendant qu'il gérait les répercussions des fermetures de missions et de bureaux locaux d'IRCC. La Division de l'AIPRP a trouvé de nouvelles façons de former et d'intégrer les nouveaux employés à distance, ce qui lui a permis de continuer à bien fonctionner dans l'environnement à distance. La Division de l'AIPRP a réussi à maintenir des taux de réponse similaires pour les demandes d'accès à l'information et les consultations.

L'adaptation au travail à distance a d'abord été une situation difficile attribuable aux différences que les employés vivaient entre le milieu de travail de bureau et l'environnement de télétravail en ce qui concerne les communications internes, l'accès aux ressources pour les employés et la surveillance de la production. Toutefois, le soutien fourni par la direction, les chefs d'équipe, les coordonnateurs et les formateurs a permis une transition fluide tout en maintenant la capacité opérationnelle. Il est également important de souligner le dévouement de nos employés qui ont accédé volontairement à nos bureaux tout en respectant les protocoles de santé et de sécurité en constante évolution afin de traiter les dossiers classifiés SECRET et d'assurer des réponses rapides dans un environnement sécurisé.

IRCC tient à souligner l'immense soutien et la collaboration exceptionnelle que la Division de l'AIPRP a reçus de ses partenaires internes et externes, ainsi que l'importance du bien-être des employés alors qu'IRCC s'efforce de continuer à fournir à ses clients des services de qualité en temps opportun.

## Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Pour pouvoir remplir son mandat et assurer la prestation efficace de ses programmes et services, IRCC recueille, utilise et communique des renseignements personnels. Conformément à la **Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)**, le Ministère réalise des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), qui lui permettent de garantir la conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de cerner les risques pour la vie privée présents dans les programmes, initiatives ou projets actuels ou nouveaux du Ministère, dans lesquels des renseignements personnels sont recueillis et utilisés.

En 2020-2021, le SCT a adopté une Directive intérimaire sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ([www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32678](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32678)). La directive intérimaire a été mise à jour pour faciliter l'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels des nouvelles initiatives qui ont été conçues de toute urgence pour réagir aux mesures de confinement découlant de la COVID-19. Ces évaluations sont appelées évaluations de la conformité en matière de protection des renseignements personnels (ECPRP).

Les descriptions des EFVP et des ECPRP réalisées au cours de l'exercice 2020-2021 sont données ci-dessous. Les résumés complets de l'EFVP se trouvent à l'adresse suivante : [www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.html](http://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.html).

### EFVP – Déploiement initial du SMGC et de TEMPO comme système de délivrance de passeports

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été rédigée afin d'évaluer les risques pour la vie privée liés au déploiement du SMGC dans le cadre du Programme de passeport par IRCC et d'un outil de réception connexe appelé TEMPO. L'analyse des risques liés à la protection des renseignements personnels effectuée dans le cadre de la présente EFVP et les ébauches d'EFVP peuvent être divisées en deux parties. Ces deux parties représentent un changement important dans la gravité et le nombre de risques de 2015, lorsque le SMGC a été déployé pour la première fois dans le cadre du Programme de passeport (qui a été interrompu), comparativement à 2020, lorsque les mesures d'atténuation relatives à la vie privée ont presque toutes été mises en œuvre et que le risque global pour les renseignements personnels est généralement faible.



Emploi et Développement social Canada et IRCC ont collaboré afin de régler les problèmes et de concevoir une solution qui a mené au déploiement, en février 2020, de TEMPO et du SMGC comme système de délivrance de passeports, ainsi qu'à l'utilisation de TEMPO et du SMGC par Service Canada en commençant par les pré-projets pilotes en 2020.



## **ECPRP – Utilisation de Connexion postal pour la correspondance concernant le certificat d'identité et les titres de voyage pour réfugié**

Cette évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels (ECPRP) évalue l'adoption d'un nouveau processus pour certaines demandes de certificat d'identité (CI) et de titre de voyage pour réfugié (TVR), qui passe du format papier au format électronique par l'entremise du service Connexion postal offert par la Société canadienne des postes (SCP). Dans le contexte actuel, les clients doivent présenter leur demande de titre de voyage par la poste, par messagerie ou en personne. Il n'y a qu'un seul bureau de CI/TVR au Canada, situé à Gatineau, qui répond à tous les besoins en matière de titres de voyage du Canada. Avant la COVID-19, tous les clients qui avaient besoin de services de titres de voyage d'urgence devaient se rendre à Gatineau pour obtenir un service en personne (ce service n'est pas disponible en ce moment en raison de la fermeture du bureau). À la réception de la demande présentée par la poste, les agents d'IRCC vérifient si elle est complète. Si la demande est incomplète, les agents doivent répondre au client par la poste et attendre de recevoir la réponse du client, qui est encore une fois présentée au moyen du service des postes.



En adoptant le service Connexion postal offert par la SCP, le service de CI/TVR pourra recevoir les demandes de titre de voyage par voie électronique, réduire le délai de réception des demandes, éliminer les risques de perte de courrier et, en même temps, permettre une interaction avec les clients au moyen de Connexion postal pour les demandes qui ne sont pas dûment remplies, offrant ainsi un meilleur service aux clients.



## **Communication de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)m)**

En conformité avec le paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dans certaines circonstances, une institution fédérale est autorisée à communiquer des renseignements personnels qui relèvent d'elle sans le consentement de la personne qu'ils concernent.

L'alinéa 8(2)e) prévoit que la communication des renseignements personnels peut être faite à un organisme d'enquête déterminé par règlement et qui en fait la demande par écrit, en vue de faire respecter des lois fédérales ou provinciales ou pour la tenue d'enquêtes licites, pourvu que la demande précise les fins auxquelles les renseignements sont destinés et la nature des renseignements demandés. La demande doit préciser les fins auxquelles les renseignements sont destinés et la nature des renseignements demandés.

Au cours de la période de référence, IRCC a divulgué des renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2) en réponse à 1 819 demandes d'organismes d'enquête aux termes de l'alinéa 8(2)e).

L'alinéa 8(2)m) stipule que les renseignements personnels peuvent être communiqués à toute fin dans le cas où, de l'avis du responsable de l'institution, (i) des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée, ou (ii) l'individu concerné en tirerait un avantage certain.

Au cours de la période visée par le présent rapport, IRCC a divulgué des renseignements personnels dans 173 cas en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



Raison de la communication	Demandes traitées dans le cadre desquelles au moins un renseignement personnel d'une personne a été divulgué	Personnes visées	Notification du CPVP conformément au paragraphe 8(5)
Communication à l'Agence de la santé publique du Canada des coordonnées des personnes qui ont été en contact étroit avec une personne atteinte de COVID-19.	162	429	Dans tous les cas, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci et en raison du volume de demandes reçues.
Communication à l'Agence de la santé publique du Canada des coordonnées des personnes qui ont été en contact étroit avec une personne atteinte de tuberculose.	7	205	Dans tous les cas, le CPVP a été informé au même moment de la communication en raison du caractère urgent de celle-ci.
Communication des coordonnées pour informer le plus proche parent d'une personne décédée.	3	5	Dans tous les cas, le CPVP a été informé avant la communication.
Communication de renseignements personnels à un organisme provincial en raison d'une procédure judiciaire.	1	1	Le CPVP a été informé avant la communication.

## Atteintes substantielles à la vie privée

Une atteinte à la vie privée correspond à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation ou à l'élimination inappropriée ou non autorisée de renseignements personnels. Une atteinte substantielle à la vie privée est une atteinte à la vie privée qui vise des renseignements personnels de nature délicate et qui pourrait raisonnablement causer des dommages ou des préjudices à la personne concernée.

La Division de l'AIPRP a offert des avis et des conseils quant aux stratégies de confinement et d'atténuation dans le but d'améliorer la protection des renseignements personnels. De plus, la haute direction a été informée de toutes les atteintes substantielles à la vie privée de façon à faciliter les communications au sein du Ministère et à accroître la sensibilisation aux enjeux pouvant nuire au droit à la vie privée du public.



La Division de l'AIPRP surveille toutes les atteintes à la vie privée signalées à IRCC. La Division examine également comment et où les atteintes se produisent au sein du Ministère. L'AIPRP étudie les tendances relatives aux atteintes à la vie privée et offre des séances de formation personnalisées à cet égard pour accroître la sensibilisation et améliorer la prévention des atteintes à la vie privée.



En 2020-2021, IRCC a informé le CPVP et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de six atteintes substantielles à la vie privée. IRCC surveille de près toutes les atteintes à la vie privée et met en place des mesures de signalement et des mesures correctives pour remédier à chaque situation. La majorité des atteintes substantielles étaient de petite envergure et ne concernaient qu'un nombre limité de personnes.



- Quatre atteintes substantielles concernaient des renseignements personnels envoyés à la mauvaise personne. Toutefois, IRCC n'a pas été en mesure de récupérer les renseignements. Les personnes touchées ont été informées.
- Une atteinte substantielle concernait le déplacement de dossiers à des fins d'archivage. L'entreprise d'expédition n'a pas réussi à livrer certains fichiers et ceux-ci sont manquants. Les personnes touchées ont été informées.
- Une atteinte substantielle à la vie privée concernait la conservation involontaire de dossiers biométriques (empreintes digitales et photographies) ainsi que l'utilisation et la communication de renseignements personnels limités. Tous les clients touchés identifiés à ce jour ont été informés, IRCC a publié un avis public accessible aux clients sur le site Web d'IRCC, et des mesures d'atténuation ont été mises en place pour résoudre ce problème. Les renseignements ont toujours été protégés dans des fonds de données protégés avec un accès contrôlé. Un examen des programmes est en cours afin de déterminer si d'autres clients ont été touchés.



## SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

La Division de l'AIPRP a établi des procédures internes qui facilitent le traitement et la surveillance efficaces en temps opportun des demandes d'AIPRP.

- Au besoin, l'équipe des plaintes conseille la direction de l'AIPRP sur les problèmes systémiques cernés à la suite du règlement des plaintes.
- Chaque jour, des rapports statistiques sont soumis à la direction de l'AIPRP pour aider à gérer le flux de travail.
- Chaque semaine, différents rapports statistiques sont soumis à la haute direction :
  - Un rapport sommaire qui examine les volumes de demandes d'AIPRP reçues et fermées, les taux de respect des délais, etc.;
  - Un résumé des prochaines demandes d'accès à l'information qui seront bientôt communiquées;
  - Un rapport d'étape sur les demandes d'AIPRP en retard, présentées par priorité;
  - Un résumé des demandes relatives à la COVID-19.
- Chaque mois, différents rapports statistiques sont soumis à la haute direction :
  - Un rapport sur la conformité de chaque secteur aux normes internes relatives à la fourniture de documents correspondant aux demandes de la Division de l'AIPRP est transmis à la haute direction;
  - Un rapport en vertu de l'alinéa 8(2)m);
  - Un rapport sur les atteintes à la vie privée.
- Tous les trimestres, le tableau de surveillance de l'admission est distribué aux programmes d'IRCC, à la Direction générale de l'expérience client et à la haute direction afin de démontrer les corrélations entre les initiatives des programmes d'immigration et les changements correspondants des volumes de demandes d'AIPRP.

En outre, la haute direction reçoit une mise à jour sur les atteintes substantielles deux fois par année.

Il est important de souligner qu'aucun renseignement personnel n'est communiqué dans ces rapports.



# POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES, PROCÉDURES ET INITIATIVES DE LA DIVISION DE L' AIPRP

IRCC a entrepris plusieurs projets liés à l'amélioration de ses processus de demande d'accès à l'information et à l'opérationnalisation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

- Certains employés de la Division de l'AIPRP ont reçu une formation polyvalente sur diverses fonctions et ont été réaffectés temporairement à un projet spécial axé sur la réduction substantielle de l'arriéré de demandes d'AIPRP plus anciennes. Cela a également permis à la direction de réaffecter temporairement des employés dans les domaines où le besoin de traitement était le plus important;
- Le Bureau de modernisation de l'AIPRP, en étroite collaboration avec la Division de l'AIPRP, a entrepris les travaux de mise en œuvre de l'automatisation robotisée des processus (ARP ou robots) dans l'environnement de l'AIPRP;
- Collaboration continue entre le Bureau de modernisation de l'AIPRP, la Direction générale de l'expérience client, l'équipe juridique et la Division de l'AIPRP en ce qui concerne les lettres de motifs de refus afin de donner aux demandeurs une réponse plus complète;
- Une collaboration continue a lieu avec les principaux intervenants d'IRCC et de la modernisation de l'AIPRP afin d'évaluer et d'atténuer, au besoin, les répercussions des modifications apportées aux programmes d'IRCC sur les volumes de demandes d'AIPRP;
- Intégration réussie des nouveaux employés au moyen de la formation virtuelle et de la révision du manuel et des présentations liés à la formation;
- La Division de l'AIPRP a formé un groupe de travail et offert des conseils au SCT concernant l'étape 1 de l'examen de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- La modification liée à la COVID-19 a été introduite pour les demandes qui nécessitent de procéder à des consultations auprès des bureaux touchés par la COVID-19. Par exemple, pour répondre aux demandes d'AIPRP, il est essentiel d'attribuer des tâches liées au fonds de documents à l'échelle régionale et internationale. Un grand défi s'est posé lorsqu'on a répondu aux demandes d'AIPRP pendant la COVID-19, puisque de nombreux bureaux internationaux et régionaux ont été touchés par la pandémie et, par conséquent, ont été fermés ou ont fonctionné à capacité réduite. Afin de maintenir la transparence avec les demandeurs, la modification liée à la COVID-19 a été introduite pour les demandes qui nécessitent de procéder à des consultations auprès des bureaux touchés par la COVID-19. Cette initiative décrivait la situation mondiale et les retards dans les temps de réponse tout en offrant la possibilité de modifier une demande de consultation des dossiers qui sont actuellement disponibles. Au cours du dernier exercice, un total de 5 434 réponses liées à la COVID-19 concernant des dossiers nécessitant des consultations ont été envoyées à des bureaux régionaux et internationaux fonctionnant à capacité limitée ou nulle, ce qui a entraîné la fermeture et la diffusion des réponses de 2 672 de ces dossiers. Mise à jour du document d'évaluation des besoins en matière de protection des renseignements personnels (EBPRP) et création d'un outil d'évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels (ECPRP) pour se conformer à la Directive intérimaire sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du SCT ([www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32678](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32678)). La directive a été mise à jour pour faciliter l'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels des nouvelles initiatives qui ont été conçues de toute urgence pour réagir aux mesures de confinement découlant de la COVID-19;
- Début de la mise en œuvre des principes de protection de la vie privée dès la conception afin d'améliorer le cadre de gestion de la protection de la vie privée, la structure de gouvernance, le modèle opérationnel et les outils de protection de la vie privée d'IRCC pour permettre la mise en œuvre d'un programme de protection de la vie privée plus efficace, collaboratif et efficace à IRCC;



- Préparation de nouveaux tableaux de bord pour la haute direction du secteur des services ministériels afin de déclarer des communications ou des atteintes à la vie privée en vertu de l'alinéa 8(2)m);
- Coordination de la réponse du Ministère à la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels/ consultation publique du ministère de la Justice au nom d'IRCC;
- Gestion efficace et continue des atteintes à la vie privée, qu'il s'agisse d'atteintes substantielles ou non à la vie privée. L'équipe des atteintes à la vie privée a traité un record de **3 643 atteintes à la vie privée**;
- Rédaction d'un document sur les exigences de base en matière de protection des renseignements personnels et ajout de celui-ci à la nouvelle version du guide de stratégies sur l'aide aux décisions automatisées d'IRCC afin d'assurer un niveau minimal de conformité en matière de protection des renseignements personnels pour les initiatives comportant des technologies axées sur les données (comme l'intelligence artificielle et l'automatisation);
- Mise à l'essai d'un nouvel outil appelé Modèle d'évaluation de la protection des renseignements personnels, qui est conçu pour évaluer de manière très détaillée la conformité à la protection des renseignements personnels de modèles ou d'outils technologiques précis. Cet outil aide également à orienter la conception de ces modèles ou outils afin d'y intégrer la protection de la vie privée dès le départ;
- Une collaboration continue avec les principaux intervenants d'IRCC afin d'évaluer et d'atténuer, au besoin, les répercussions des modifications apportées aux programmes d'IRCC sur les volumes de demandes d'AIPRP. Une vidéo a été mise en ligne sur Connexion le 29 octobre 2020.

# ANNEXE A : DÉLÉGATION DE POUVOIRS SIGNÉE

Version texte :  
Délégation de pouvoirs signée

## Document officiel

Ministère de l'Immigration, des Réfugiés et  
de la Citoyenneté du Canada

Délégation de pouvoirs

## *Loi sur l'accès à l'information et Loi sur la protection des renseignements personnels*

En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la Loi sur l'accès à l'information et l'article 73 de la Loi sur la protection des renseignements personnels, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté dont le poste ou la classification est énoncé dans l'annexe ci-jointe à exécuter mes fonctions, pouvoirs ou attributions en vertu des lois précisées dans l'annexe visant cet(te) agent(e) et employé(e).

Fait à Ottawa

ce 30<sup>e</sup> jour d'août 2019

Ahmed Hussen, C.P., député.

Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et  
de la Citoyenneté

OFFICIAL DOCUMENT

DOCUMENT OFFICIEL

DEPARTMENT OF IMMIGRATION, REFUGEES AND  
CITIZENSHIP OF CANADA

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA  
CITOYENNETÉ DU CANADA

DELEGATION OF AUTHORITY

DÉLÉGATION DE POUVOIRS

ACCESS TO INFORMATION  
ACT AND PRIVACY ACT

LOI SUR L'ACCÈS À  
L'INFORMATION ET LOI SUR  
LA PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS

I, Minister of Immigration, Refugees and Citizenship, pursuant to section 95 of the *Access to Information Act* and section 73 of the *Privacy Act*, hereby authorize the officer and employee of Immigration, Refugees and Citizenship whose position or classification is set out in the attached Schedule to carry out those of my powers, duties or functions under the Acts that are set in the Schedule in relation to that officer and employee.

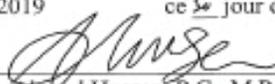
En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté dont le poste ou la classification est énoncé dans l'annexe ci-jointe à exécuter mes fonctions, pouvoirs ou attributions en vertu des lois précisées dans l'annexe visant cet(te) agent(e) et employé(e).

Dated at Ottawa

Fait à Ottawa

This 30 day of August 2019

ce 30 jour de août 2019

  
Ahmed Hussen, P.C., M.P.

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

Ahmed Hussen, C.P., député

Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

# ANNEXE B : DÉLÉGATION DE POUVOIRS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

## Document officiel

### Délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et du Règlement sur l'accès à l'information

La délégation englobe les nominations et les affectations intérimaires à ces postes qui sont conformes à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et son Règlement.

## DÉLÉGATION ENTIÈRE

Poste	Délégation
<b>Sous-ministre/ Sous-ministre délégué</b>	Pleins pouvoirs
<b>Sous-ministre adjointe, services ministériels</b>	Pleins pouvoirs
<b>Directeur général, Affaires corporatives intégrées</b>	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none"><li>• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale</li><li>• Les articles 82 à 88 traitant de la publication proactive d'informations.</li></ul>
<b>Directeur, Division de l'AIPRP</b>	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none"><li>• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale</li><li>• Les articles 82 à 88 traitant de la publication proactive d'informations.</li></ul>
<b>Directeurs adjoints AIPRP, DMPI et OPS</b>	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none"><li>• 6.1 — pouvoir de refuser de donner suite à une demande</li><li>• 20(6) — communication de renseignements à un tiers dans l'intérêt public</li><li>• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale</li><li>• Les articles 82 à 88 traitant de la publication proactive d'informations.</li><li>• 94 — responsabilité de préparer un rapport annuel au Parlement</li></ul>

## DÉLÉGATION PARTIELLE

# LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION – SEULEMENT LA PARTIE 2

## Communications proactives

Poste	Délégation
Tous les sous-ministres adjoints	Pleins pouvoirs pour les articles 82 à 88
Directeur général, Secrétariat ministériel	Pleins pouvoirs pour les articles 82 à 88

## LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DMPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DMPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DMPI
Obligation de prêter assistance	4(2.1)	●	●	●	●	●	●
Refus de donner suite à une demande	6.1						
Notification à la suite d'une demande d'accès	7	●	●	●	●	●	●
Transmission de la demande	8(1)	●	●	●	●	●	●
Prorogation du délai	9(1)	●	●	●	●	●	●
Avis au Commissaire concernant la prorogation	9(2)	●	●	●	●	●	●
Versement de droits supplémentaires	11(2)	●	●	●	●	●	●
Versement de droits pour document informatisé	11(3)	●	●	●	●	●	●
Dépôt	11(4)	●	●	●	●	●	●
Avis de versement	11(5)	●	●	●	●	●	●
Dispense/remboursement de droits	11(6)	●	●	●	●	●	●
Traduction	12(2) (b)	●	●	●	●	●	●
Transfert sur un support de substitution	12(3) (b)	●	●	●	●	●	●
Renseignements obtenus à titre confidentiel	13	●		●			
Refus de communication : affaires fédéro-provinciales	14	●					

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DMPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DMPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DMPI
Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives	15(1)	●		●			
Refus de communication : application de la loi et enquête	16(1)	●		●		●	
Refus de communication : méthodes de protection, etc.	16(2)	●		●		●	
Refus de communication : fonctions de police provinciale ou municipale	16(3)	●		●		●	
Refus de communication : sécurité des individus	17	●	●	●		●	
Refus de communication : intérêts économiques du Canada	18	●					
Refus de communication : intérêts économiques de certaines institutions	18.1		●				
Refus de communication : renseignements personnels d'une autre personne	19(1)	●	●	●	●	●	●
Communication de renseignements personnels	19(2)	●	●	●	●	●	●
Refus de communication : renseignements de tiers	20(1)	●					
Communication des méthodes utilisées pour les essais	20(2) et (3)	●					
Divulgence des renseignements d'un tiers	20(5)	●					
Communication dans l'intérêt public	20(6)	●					
Refus de communication : avis, etc.	21	●					
Refus de communication : examens et vérifications	22	●					
Refus de communication : documents de travail relatifs à la vérification et rapports préliminaires d'une vérification interne	22.1	●					

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DMPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DMPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DMPI
Refus de communication : secret professionnel de l'avocat	23	●		●			
Refus de communication : secret professionnel lié aux brevets et aux marques de commerce	23.1						
Refus de communication : renseignements interdits	24(1)	●					
Prélèvements	25	●	●	●			
Refus de communication : en cas de publication	26	●					
Avis aux tiers	27(1)	●	●				
Prorogation de délai	27(4)	●	●				
Avis concernant la communication des renseignements de tiers	28(1)(b)	●	●				
Observations écrites	28(2)	●	●				
Communication du document	28(4)	●					
Communication à la suite de la recommandation du Commissaire	29(1)	●			●		
Avis de cessation d'enquête	30(5)(b)						
Avis d'enquête	32	●			●		
Avis aux tiers	33	●					
Droit de présenter des observations	35(2)(b)	●	●		●		
Conclusions et recommandations du Commissaire à l'information	37(1)(b)	●			●		
Communication accordée au plaignant *	37(4)*	●					
Demander la révision de l'ordonnance par la Cour fédérale	41(2)						
Avis au tiers concernant le recours à la Cour	43(1)	●					
Avis de poursuites judiciaires	43(2)						

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DMPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DMPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DMPI
Avis à la personne qui a fait la demande	44(2)	●					
Règles spéciales pour les auditions	52(2)(b)						
Présentation d'arguments en l'absence d'une partie	52(3)	●					
Salles publiques de consultation des manuels	71(1)						
Exclusion des renseignements protégés	71(2)	●					
Publication proactive de renseignements : dépenses afférentes aux déplacements	82						
Publication proactive de renseignements : frais d'accueil	83						
Publication proactive de renseignements : rapports déposés au Parlement	84						
Publication proactive de renseignements : reclassification de postes	85						
Publication proactive de renseignements : contrats	86						
Publication proactive de renseignements : subventions et contributions	87						
Publication proactive de renseignements : documents d'information	88						
Rapport annuel au Parlement	94						

## Règlement sur l'accès à l'information

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DMPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DMPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DMPI
Transmission de la demande	6(1)	●	●	●	●	●	●
Frais liés à la recherche et à la préparation	7(2)	●	●				
Frais liés à la production et aux programmes	7(3)	●	●				
Consultation des documents	8	●	●	●	●	●	●
Restrictions applicables au support	8.1						

### Légende

AIPRP / PM-05 OPS

Agents principaux de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (OPS)

AIPRP / PM-05 DMPI

Agents principaux de l'AIPRP, Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DMPI)

AIPRP / PM-04 OPS

Agents d'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (OPS)

AIPRP / PM-04 DMPI

Agents d'AIPRP, Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DMPI)

AIPRP / PM-03 OPS

Agents d'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (OPS)

AIPRP / PM-03 DMPI

Agents d'AIPRP, Documents ministériels, Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DMPI)

# ANNEXE C : DÉLÉGATION DE POUVOIRS EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Document officiel

La délégation englobe les nominations et les affectations intérimaires à ces postes qui sont conformes à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique et son Règlement*.

## DÉLÉGATION ENTIÈRE

Poste	Délégation
<b>Sous-ministre/ Sous-ministre délégué</b>	Pleins pouvoirs
<b>Sous-ministre adjointe, services ministériels</b>	Pleins pouvoirs
<b>Directeur général, Affaires corporatives intégrées</b>	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none"><li>• 8(2)m – communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné</li></ul>
<b>Directeur, Division de l'AIPRP</b>	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none"><li>• 8(2)j) – communication de renseignements personnels à des fins de recherche ou de statistique</li><li>• 8(2)m – communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné</li></ul>

<p><b>Directeur adjoint, DEPI de l'AIPRP</b></p>	<p>Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la Loi sur la protection des renseignements personnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8(2)e) – communication à un organisme d'enquête</li> <li>• 8(2)j) – communication de renseignements personnels à des fins de recherche ou de statistique</li> <li>• 8(2)m) – communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné</li> <li>• 8(4) – copie des renseignements communiqués pour enquête</li> <li>• 8(5) – avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans le cas prévu à l'alinéa 8(2)m)</li> <li>• 9(1) – relevé d'usages compatibles</li> <li>• 9(4) – avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans des cas où des renseignements personnels sont destinés à un usage compatible</li> <li>• 10 – fichiers de renseignements personnels</li> <li>• 22.3 – refus de communication en vertu de la Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</li> <li>• 36(3)b) – réponse aux enquêtes sur les fichiers inconsultables</li> <li>• 37(3) – mesure relative au contrôle d'application</li> <li>• 72 – dresser un rapport annuel destiné au Parlement</li> </ul>
<p><b>Directeur adjoint, OPS de l'AIPRP</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Même que le directeur adjoint du DEPI de l'AIPRP, sauf que le poste n'est pas concerné par les paragraphes 8(4) — copie des renseignements communiqués pour enquête et 8(2) — relevé des cas d'usage</li> </ul>

## DÉLÉGATION PARTIELLE

Poste	Délégation
<p><b>Sous-ministre adjoint associé/Sous-ministre adjoint délégué, Secteur des politiques stratégiques et de programmes</b></p>	<p>Seulement l'alinéa 8(2)j) de la Loi sur la protection des renseignements personnels – communication de renseignements personnels à des fins de recherche ou de statistique</p>
<p><b>Directeur général, Direction générale de la recherche et de l'évaluation</b></p>	<p>Seulement l'alinéa 8(2)j) de la Loi sur la protection des renseignements personnels – communication de renseignements personnels à des fins de recherche ou de statistique</p>

## Loi sur la protection des renseignements personnels

Descriptions	Article	AIPRP/ PM-05 OPS	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 OPS	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 OPS	AIPRP/ PM-3 DEPI
Communication pour la recherche aux organismes d'enquête	8(2)(e)	●		●		●	
Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	8(2)(j)						
Communication dans des cas où des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée	8(2)(m)(i)						
Communication pour des raisons d'intérêt public lorsque l'individu concerné en tirerait un avantage certain	8(2)(m)(ii)						
Communication pour la tenue d'enquêtes licites	8(4)	●					
Préavis écrit au Commissaire à la protection de la vie privée, dans le cas prévu à l'alinéa 8(2)m)	8(5)						
Relevé d'usages compatibles	9(1)						
Avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans des cas où des renseignements personnels sont destinés à un usage compatible	9(4)						
Renseignements personnels dans les fichiers	10						
Notification à la suite d'une demande d'accès	14	●	●	●	●	●	●
Prorogation du délai	15	●	●	●	●	●	●
Décision concernant la traduction	17(2)(b)	●	●	●	●	●	●
Communication sur support de substitution	17(3)(b)	●	●	●	●	●	●
Refus de communication: renseignements personnels versés dans des fichiers inconsultables	18(2)	●	●				
Refus de communication : renseignements obtenus à titre confidentiel	19(1)	●		●			
Communication autorisée de renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(2)	●		●			

Descriptions	Article	AIPRP/ PM-05 OPS	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 OPS	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 OPS	AIPRP/ PM-3 DEPI
Refus de communication selon les lois fédérales-provinciales	20	●					
Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives	21	●		●			
Refus de communication : application de la loi et enquête	22	●		●		●	
Refus de communication : Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles	22.3						
Refus de communication : enquêtes de sécurité	23	●		●		●	
Refus de communication : individus condamnés pour une infraction	24	●					
Refus de communication : sécurité des individus	25	●	●	●		●	
Refus de communication : renseignements d'une autre personne	26	●	●	●	●	●	●
Refus de communication : secret professionnel des avocats	27	●		●			
Refus de communication : secret professionnel lié au brevet ou à la marque de commerce	27.1						
Refus de communication : dossier médical	28	●		●			
Réception de l'avis d'enquête	31	●			●		
Présentation au Commissaire à la protection de la vie privée	33(2)	●	●		●		
Avis en réponse aux conclusions et aux recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée dans un délai déterminé	35(1)	●			●		
Communication accordée au plaignant	35(4)	●					
Réponse aux enquêtes sur les fichiers consultables	36(3)(b)						
Mesure relative au contrôle d'application	37(3)	●					
Demande d'audition dans la région de la capitale nationale	51(2)(b)						
Présentation d'arguments en l'absence d'une partie	51(3)	●					
Rapport annuel au Parlement	72						

## Règlement sur la protection des renseignements personnels

Descriptions	Article	AIPRP/ PM-05 OPS	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 OPS	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 OPS	AIPRP/ PM-3 DEPI
Consultation des dossiers	9	●	●	●	●	●	●
Corrections aux fichiers de renseignements personnels	11(2)	●	●				
Refus – correction aux fichiers de renseignements personnels	11(4)	●	●				
Communication : renseignements médicaux	13(1)						
Communication : dossiers médicaux – consultation directe, en présence d’un médecin	14						

### Légende :

AIPRP/PM-05 OPS

Agents principaux de l’AIPRP, OPS

AIPRP/PM-05 DEPI

Agents principaux de l’AIPRP, Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DEPI)

AIPRP/PM-04 OPS

Agents d’AIPRP, Unité des opérations (OPS)

AIPRP/PM-04 DEPI

Agents d’AIPRP Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DEPI)

AIPRP/PM-03 OPS

Agents d’AIPRP, Unité des opérations (OPS)

AIPRP/PM-03 DEPI

Agents d’AIPRP, Documents ministériels, plaintes et demandes informelles (DEPI)

# ANNEXE D : RAPPORT STATISTIQUE SUR LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période de référence : Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

## Partie 1 : Demandes déposées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

### 1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues durant la période de référence	107 845
En suspens depuis la période de référence précédente	16 333
<b>Total</b>	<b>124 178</b>
Traitées pendant la période de référence	104 547
Reportées à la prochaine période de référence	19 631

### 1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Média	285
Universitaires	2 935
Secteur des affaires (secteur privé)	53 655
Organisme	4 478
Public	38 401
Refus de s'identifier	8 091
<b>Total</b>	<b>107 845</b>

### 1.3 Demandes non officielles

Délai de traitement							
De 1 à 15 jours	De 16 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 120 jours	De 121 à 180 jours	De 181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
375	179	242	480	261	322	20	1 879

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

## Section 2 : Refus de donner suite aux demandes vexatoires, faites de mauvaise foi ou constituant un abus du droit de demande

	Nombre de demandes
En suspens depuis la période de référence précédente	0
Envoyées durant la période de référence	0
<b>Total</b>	<b>0</b>
Approuvées par le commissaire à l'information durant la période de référence	0
Refusées par le commissaire à l'information durant la période de référence	0
Reportées à la prochaine période de référence	0

## Section 3 : Demandes fermées au cours de la période de référence

### 3.1 Décision et délai de traitement

Décisions	Délai de traitement							
	De 1 à 15 jours	De 16 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 120 jours	De 121 à 180 jours	De 181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
<b>Communication complète</b>	2 062	11 260	5 598	2 334	253	621	68	22 196
<b>Communication partielle</b>	5 993	37 531	23 403	5 719	968	2 290	686	76 590
<b>Exemption totale</b>	2	3	8	2	0	0	0	15
<b>Exclusion totale</b>	3	6	5	0	0	0	0	14
<b>Aucun document n'existe</b>	376	625	327	284	29	71	3	1 715
<b>Demande transmise</b>	3	0	0	2	0	0	0	5
<b>Demande abandonnée</b>	1 791	1 749	230	161	30	31	18	4 010
<b>Ni confirmée ni infirmée</b>	0	1	1	0	0	0	0	2
<b>Refus d'agir avec l'approbation du commissaire à l'information</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10 230</b>	<b>51 175</b>	<b>29 572</b>	<b>8 502</b>	<b>1 280</b>	<b>3 013</b>	<b>775</b>	<b>104 547</b>

### 3.2 Exceptions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
13(1)a)	4 451	16(2)	472	18a)	0	20.1	0
13(1)b)	50	16(2)a)	1	18b)	0	20.2	0
13(1)c)	39	16(2)b)	3	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	17	16(2)c)	15 804	18d)	1	21(1)a)	186
13(1)e)	1	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	336
14	2	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	50
14a)	94	16.1(1)b)	1	18.1(1)c)	0	21(1)d)	47
14b)	17	16.1(1)c)	6	18.1(1)d)	0	22	61
15(1)	20 057	16.1(1)d)	0	19(1)	42 519	22.1(1)	0
15(1) - I.A.*	7	16.2(1)	0	20(1)a)	2	23	108
15(1) -Def.*	62	16.3	0	20(1)b)	78	23.1	0
15(1) -S.A.*	215	16.31	0	20(1)b.1)	0	24(1)	0
16(1)a)(i)	3	16,4(1)a)	0	20(1)c)	312	26	60
16(1)a)(ii)	0	16.4(1)(b)	0	20(1)(d)	9		
16(1)a)(iii)	0	16.5	0				
16(1)b)	133	16.6	1				
16(1)c)	16 415	17	28 170				
16(1)d)	0						

### 3.3 Exclusions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
68a)	26	69(1)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa a)	12
68b)	0	69(1)a)	3	69(1)g) relativement à l'alinéa b)	0
68c)	0	69(1)b)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa c)	0
68.1	0	69(1)c)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa d)	5
68.2a)	0	69(1)d)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa e)	2
68.2b)	0	69(1)e)	2	69(1)g) relativement à l'alinéa f)	2
		69(1)f)	0	69.1(1)	0

### 3.4 Support des documents communiqués

Papier	Électronique	Autres
0	98 786	0

### 3.5 Complexité

### 3.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
9 486 193	7 826 303	102 827

### 3.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Décision	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Moins de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication complète	18 512	722 239	3 660	598 101	21	13 824	3	4 243	0	0
Communication partielle	56 184	2 605 378	19 884	3 455 730	428	283 742	92	131 571	2	11 475
Exemption totale	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	4 010	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>78 737</b>	<b>3 327 617</b>	<b>23 544</b>	<b>4 053 831</b>	<b>449</b>	<b>297 566</b>	<b>95</b>	<b>135 814</b>	<b>2</b>	<b>11 475</b>

### 3.5.3 Autres complexités

Décision	Consultation requise	Évaluation des frais	Avis juridique demandé	Autre	Total
Communication complète	14	0	0	0	14
Communication partielle	127	0	0	0	127
Exemption totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	3	0	0	0	3
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>

### 3.6 Demandes fermées

#### 3.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi

	Demandes fermées dans les délais prévus par la loi
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	74 184
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	71

### 3.7 Présomptions de refus

#### 3.7.1 Raisons du non-respect des délais prescrits par la loi

Nombre de demandes fermées après le délai prévu par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement/ charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
30 363	30 363	0	0	0

#### 3.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prorogation)

Nombre de jours écoulés après les délais prévus par la loi	Nombre de demandes en retard par rapport au délai prévu par la loi où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard par rapport au délai prévu par la loi où le délai a été prorogé	Total
De 1 à 15 jours	19 929	1 018	20 947
De 16 à 30 jours	2 445	251	2 696
De 31 à 60 jours	1 647	326	1 973
De 61 à 120 jours	749	241	990
De 121 à 180 jours	351	170	521
De 181 à 365 jours	2 330	321	2 651
Plus de 365 jours	545	40	585
<b>Total</b>	<b>27 996</b>	<b>2 367</b>	<b>30 363</b>

### 3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Section 4 : Prorogations

### 4.1 Motifs des prorogations de délai et décision

Décision lorsque le délai a été prorogé	9(1)a Entrave au fonctionnement	Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Section 69	Autres	
Communication complète	1 235	0	1 180	28
Communication partielle	2 564	2	3 198	39
Exemption totale	1	0	2	0
Exclusion totale	0	0	2	0
Aucun document n'existe	18	0	290	0
Demande abandonnée	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>3 856</b>	<b>3</b>	<b>4 768</b>	<b>68</b>

### 4.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Section 69	Autres	
30 jours ou moins	37	0	94	1
De 31 à 60 jours	779	2	4 108	5
De 61 à 120 jours	3 000	0	343	61
De 121 à 180 jours	40	1	11	1
De 181 à 365 jours	0	0	210	0
Plus de 365 jours	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>3 856</b>	<b>3</b>	<b>4 768</b>	<b>68</b>

## Section 5 : Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais annulés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demande	104 010	520 050 \$	467	2 335 \$
Autres frais	0	0 \$	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>10 4010</b>	<b>520 050 \$</b>	<b>467</b>	<b>2 335 \$</b>

## Section 6 : Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

### 6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et d'autres organisations

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à examiner	Autres organisations	Nombre de pages à examiner
Reçues durant la période de référence	120	4 457	7	202
En suspens à la fin de la période de référence précédente	29	3 882	0	0
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>8 339</b>	<b>7</b>	<b>202</b>
Fermées pendant la période de référence	114	4 534	7	202
En suspens à la fin de la période de référence	35	3 805	0	0

## 6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	De 1 à 15 jours	De 16 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 120 jours	De 121 à 180 jours	De 181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication complète	23	11	8	6	1	0	0	49
Communication partielle	19	18	12	10	1	0	0	60
Exemption complète	0	0	0	1	0	0	0	1
Exclusion complète	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d'autres institutions	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	2	0	1	1	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>114</b>

## 6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	De 1 à 15 jours	De 16 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 120 jours	De 121 à 180 jours	De 181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication complète	4	1	0	0	0	0	0	5
Communication partielle	0	2	0	0	0	0	0	2
Exemption complète	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion complète	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d'autres institutions	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

### 7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Moins de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
De 1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Moins de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
De 1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Section 8 : Plaintes et enquêtes

Article 32 - Avis d'enquête	Paragraphe 30(5) - Avis de cessation d'enquête	Article 35 - Observations officielles	Article 37 - Rapports de conclusions	Article 37 - Rapports de conclusions renfermant des recommandations formulées par le commissaire à l'information	Article 37 - Rapports de conclusions renfermant des ordonnances formulées par le commissaire à l'information
2 612	47	1	94	1	0

## Section 9 : Recours judiciaires

### 9.1 Recours judiciaires relatifs à des plaintes reçues avant la date d'entrée en vigueur du projet de loi C-58 et en cours

Article 41 (avant le projet de loi C-58)	Article 42	Article 44
0	0	0

### 9.2 Recours judiciaires relatifs à des plaintes reçues avant la date d'entrée en vigueur du projet de loi C-58

Article 41 (après le 21 juin 2019)				
Plaignant (1)	Institution (2)	Tiers (3)	Commissaire à la protection de la vie privée (4)	Total
0	0	0	0	0

## Section 10 : Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

### 10.1 Coûts

Dépenses	Montant
Salaires	10 347 655\$
Heures supplémentaires	473 328\$
Biens et services	387 998\$
Contrats de services professionnels	80 500\$
Autres	307 498\$
<b>Total</b>	<b>11 208 981 \$</b>

## 10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	112,230
Employés occasionnels et à temps partiel	14,320
Personnel régional	0,000
Consultants et personnel des agences	0,000
Étudiants	0,000
<b>Total</b>	<b>126,55</b>

Remarque : Saisir les valeurs jusqu'à trois décimales.

# ANNEXE E : RAPPORT STATISTIQUE SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période de référence : Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

## Section 1 : Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

	Nombre de demandes
Reçues durant la période de référence	19 357
En suspens depuis la période de référence précédente	2 831
<b>Total</b>	<b>22 188</b>
Traitées pendant la période de référence	18 687
Reportées à la prochaine période de référence	3 501

## Section 2 : Demandes traitées au cours de la période de référence

### 2.1 Décision et délai de traitement

Décision	Délai de traitement							
	De 1 à 15 jours	De 16 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 120 jours	De 121 à 180 jours	De 181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
<b>Communication complète</b>	127	1 491	1 231	205	38	167	20	3 279
<b>Communication partielle</b>	462	5 312	3 995	522	122	795	235	11 443
<b>Exemption totale</b>	0	0	0	3	0	1	0	4
<b>Exclusion totale</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Aucun document n'existe</b>	97	145	87	46	6	22	1	404
<b>Demande abandonnée</b>	1 307	1 473	658	80	14	19	5	3 556
<b>Ni confirmée ni infirmée</b>	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1 993</b>	<b>8 421</b>	<b>5 972</b>	<b>856</b>	<b>180</b>	<b>1 004</b>	<b>261</b>	<b>18 687</b>

## 2.2 Exceptions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	0	23(a)	0
19(1)(a)	559	22(1)(a)(ii)	0	23(b)	0
19(1)(b)	4	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	7	22(1)(b)	2 553	24(b)	0
19(1)(d)	7	22(1)(c)	0	25	688
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	7 689
19(1)(f)	0	22.1	0	27	18
20	1	22.2	0	27.1	0
21	6 474	22.3	0	28	0
		22.4	0		

## 2.3 Exclusions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Section	Nombre de demandes
69(1)a)	0	70(1)	0	70(1)d)	0	70(1)(d)	0
69(1)b)	0	70(1)a)	0	70(1)e)	0	70(1)(e)	0
69.1	0	70(1)b)	0	70(1)f)	0	70(1)(f)	0
				70(1)c)	0	70.1	0

## 2.4 Support des documents communiqués

Papier	Électronique	Autres
0	14 722	0

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
1 714 984	1 561 495	18 283

## 2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Règlement	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Moins de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
<b>Communication complète</b>	2 206	87 220	1 065	161 202	8	3 764	0	0	0	0
<b>Communication partielle</b>	5 846	290 423	5 413	884 443	145	85 895	39	48 548	0	0
<b>Exemption totale</b>	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Exclusion totale</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Demande abandonnée</b>	3 535	0	16	0	5	0	0	0	0	0
<b>Ni confirmée ni infirmée</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	11 591	377 643	6 494	1 045 645	159	89 659	39	48 548	0	0

## 2.5.3 Autres complexités

Décision	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
<b>Communication complète</b>	0	0	28	0	28
<b>Communication partielle</b>	43	0	7 611	0	7 654
<b>Exemption totale</b>	0	0	3	0	3
<b>Exclusion totale</b>	0	0	0	0	0
<b>Demande abandonnée</b>	1	0	37	0	38
<b>Ni confirmée ni infirmée</b>	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	44	0	7 679	0	7 723

## 2.6 Demandes fermées

### 2.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prescrits par la loi

	Requests closed within legislated timelines
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	12 025
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	64,3

## 2.7 Présomptions de refus

### 2.7.1 Raisons du non-respect des délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées après le délai prévu par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement/ charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
6 662	6 662	0	0	0

### 2.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prorogation)

Nombre de jours écoulés après les délais prévus par la loi	Nombre de demandes en retard par rapport au délai prévu par la loi où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard par rapport au délai prévu par la loi où le délai a été prorogé	Total
De 1 à 15 jours	3 814	275	4 089
De 16 à 30 jours	97	100	197
De 31 à 60 jours	638	79	717
De 61 à 120 jours	822	78	900
De 121 à 180 jours	235	97	332
De 181 à 365 jours	122	99	221
Plus de 365 jours	200	6	206
<b>Total</b>	<b>5 928</b>	<b>734</b>	<b>6 662</b>

## 2.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Section 3 : Communications aux termes des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
1 819	173	173	2 165

### Section 4 : Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### Section 5 : Prorogations

#### 5.1 Motifs des prorogations et décisions

Nombre de demandes où le délai a été prorogé	15a(i) Entrave au fonctionnement				15 (a)(ii) Consultation			15 b) Aux fins de traduction ou conversion
	Examen approfondi requis pour déterminer les exceptions	Nombre imposant de pages	Nombre imposant de demandes	Difficulté à obtenir certains documents	Documents confidentiels du Cabinet	External	Internal	
<b>Total</b>	0	0	(Article 70)	Externe	Interne	27	1 277	0

#### 5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a(i) Entrave au fonctionnement				15a(ii) Consultation			15 b) Aux fins de traduction ou conversion
	Examen approfondi requis pour déterminer les exceptions	Nombre imposant de pages	Nombre imposant de demandes	Difficulté à obtenir certains documents	Documents confidentiels du Cabinet	Externe	Interne	
De 1 à 15 jours	0	0	0	0	0	0	0	0
De 16 à 30 jours	0	0	27	0	0	27	1,277	0
Plus de 31 jours								0
<b>Total</b>	0	0	27	0	0	27	1,277	0



### 7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
De 1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
De 1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Section 8 : Plaintes et avis d'enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Action en justice	Total
21	4	3	0	28

## Section 9 : Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

### 9.1 Nombre d'ÉFVP réalisées

Nombre d'ÉFVP réalisées	1
-------------------------	---

### 9.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
0	18	0	0	0

## Section 10 : Atteintes substantielles à la vie privée

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au SCT	6
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au CPVP	6

## Section 11 : Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

### 11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		1 275 664\$
Heures supplémentaires.		4319\$
Biens et services		367 673\$
• Contrats de services professionnels	360 563\$	
• Autres	7 110\$	
<b>Total</b>		<b>1 647 656\$</b>

## 11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	11,590
Employés occasionnels et à temps partiel	0,530
Personnel régional	0,000
Consultants et personnel des agences	0,000
Étudiants	0,610
<b>Total</b>	<b>12,730</b>

# ANNEXE F : RAPPORT STATISTIQUE SUPPLÉMENTAIRE SUR LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période de référence : Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

## Section 1 : Capacité de recevoir des dossiers

Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a pu recevoir des demandes par différents canaux.

	Nombre de semaines
Capacité de recevoir des demandes par la poste	52
Capacité de recevoir des demandes par courriel	52
Capacité de recevoir des demandes au moyen du service de demande numérique	52

## Section 2 : Capacité de traiter les dossiers

2.1 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a été en mesure de traiter les dossiers papier à différents niveaux de classification.

	Aucune capacité	Capacité partielle	Pleine capacité	Total
Dossiers papier non classifiés	0	0	52	52
Dossiers papier Protégé B	0	0	52	52
Dossiers électroniques secrets et très secrets	0	52	0	52

2.2 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a été en mesure de traiter les dossiers électroniques à différents niveaux de classification.

	Aucune capacité	Capacité partielle	Pleine capacité	Total
Dossiers papier non classifiés	0	0	52	52
Dossiers papier Protégé B	0	0	52	52
Dossiers électroniques secrets et très secrets	0	52	0	52

# ANNEXE G: RAPPORT STATISTIQUE SUPPLÉMENTAIRE SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période de référence : Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

## Section 1 : Capacité de recevoir des dossiers

Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a pu recevoir des demandes par différents canaux.

	Nombre de semaines
Capacité de recevoir des demandes par la poste	52
Capacité de recevoir des demandes par courriel	52
Capacité de recevoir des demandes au moyen du service de demande numérique	52

## Section 2 : Capacité de traiter les dossiers

2.1 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a été en mesure de traiter les dossiers papier à différents niveaux de classification.

	Aucune capacité	Capacité partielle	Pleine capacité	Total
Dossiers papier non classifiés	0	0	52	52
Dossiers papier Protégé B	0	0	52	52
Dossiers électroniques secrets et très secrets	0	52	0	52

2.2 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a été en mesure de traiter les dossiers électroniques à différents niveaux de classification.

	Aucune capacité	Capacité partielle	Pleine capacité	Total
Dossiers papier non classifiés	0	0	52	52
Dossiers papier Protégé B	0	0	52	52
Dossiers électroniques secrets et très secrets	0	52	0	52

# ANNEXE G : INITIATIVES DE MODERNISATION DE L' AIPRP

## 1) Analytique

- a) L'AIPRP d'IRCC a intégré l'utilisation de l'analytique et de l'exploration de données pour mieux comprendre les causes profondes qui motivent les gens à demander les renseignements qu'ils cherchent, ainsi que pour connaître les répercussions des programmes d'IRCC sur l'augmentation des demandes à la Division de l'AIPRP.
- b) Une meilleure compréhension des raisons qui motivent les demandes des clients permettra au Ministère de cibler les secteurs de programme qui doivent apporter des améliorations à leur correspondance avec les clients.
- c) Le fait de comprendre les répercussions des programmes d'IRCC permet à la Division de cerner les « effets papillon » qui entraînent des changements au Ministère. La capacité de prévoir le moment où les changements apportés à un programme entraînent une augmentation des demandes d'AIPRP permettra à la Division de se préparer à ces augmentations et d'affecter le personnel nécessaire pour les traiter.
- d) L'exploration de données permet également de cerner les tendances concernant le rendement au sein d'IRCC, ce qui permet d'organiser des exercices de formation plus précis et de mettre en évidence les domaines dans lesquels il faut améliorer le rendement pour accroître la conformité.

## 2) Technologie

- a) L'équipe de modernisation examine différents outils technologiques qui pourraient améliorer le rendement et la conformité au sein du Ministère.
- b) Un projet d'approvisionnement est en cours pour mettre à jour la suite logicielle actuelle de l'AIPRP, qui est devenue archaïque et ne tire pas parti de la technologie « moderne ». Une nouvelle solution logicielle devrait être en place au cours des deux prochaines années.
- c) Dans l'intervalle, la programmation de robots est en cours afin d'automatiser la saisie de données dans le cadre du processus d'AIPRP, afin d'en accroître l'efficacité. IRCC est le premier bureau de l'AIPRP au gouvernement fédéral à tirer parti de l'automatisation robotisée des processus (ARP).

## 3) Efforts de transition

- a) Grâce à l'analytique, l'AIPRP a été en mesure de déterminer les secteurs clés des programmes d'IRCC qui motivent les clients à présenter des demandes au Ministère.
- b) Avec ces renseignements, l'équipe de modernisation collabore avec des secteurs de programme particuliers pour trouver des façons de fournir aux clients les renseignements qu'ils recherchent, sans avoir à présenter une demande d'AIPRP.
- c) Les initiatives comprennent des indicateurs en temps réel de l'état des dossiers des clients qui indiquent à quel stade du processus se trouve leur demande, à partir de leur compte sécurisé IRCC, ainsi qu'une lettre de « motif du refus » nouvellement libellée qui expliquera plus clairement pourquoi la demande du client n'a pas été acceptée.
- d) Un nouveau processus a été créé pour les présentations au Conseil du Trésor, afin d'inclure des dispositions pour les nouveaux programmes afin de tenir compte de la quantité de ressources dont le Conseil aura besoin pour répondre aux demandes d'AIPRP et à toute question liée à la protection des renseignements personnels qui pourrait lui être soumise.

## 4) Efforts des autres ministères

- a) En plus du travail interne en cours, l'équipe de modernisation de l'AIPRP travaille également avec les autres membres de la collectivité de l'AIPRP en assurant un encadrement et un partage des pratiques exemplaires et des outils avec les ministères qui cherchent de l'aide pour améliorer leur efficacité et leur conformité.
- b) L'équipe de modernisation de l'AIPRP a organisé diverses séances d'information à l'intention d'autres ministères afin de faire valoir le potentiel de l'automatisation robotisée des processus pour l'AIPRP, et de leur fournir de la documentation sur la façon de l'intégrer dans leur division.
- c) Des tutoriels et des démonstrations qui exposent les diverses pratiques d'AIPRP qui sont appliquées à IRCC ainsi que les moyens d'optimiser le logiciel actuel pour accroître la conformité et d'utiliser les analyses et les données pour améliorer le rendement d'un ministère ont été fournis.
- d) L'équipe de modernisation de l'AIPRP dirige également l'initiative avec le Bureau de la collectivité de développement de l'AIPRP, qui vise à améliorer la disponibilité des ressources et leur accessibilité au sein du gouvernement fédéral.