

# RAPPORT ANNUEL 2022-2023

*SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*



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).

Also available in English under the title: 2022-2023 Annual Report on the *Privacy Act*

Visitez-nous en ligne

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

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

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

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2023.

Cat. no. Ci4-24E-PDF

ISSN 2371-2724

IRCC - 3566-07-2023



# Contenu

INTRODUCTION.....	1
<b>I. VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME D'AIPRP D'IRCC .....</b>	<b>2</b>
<b>Structure organisationnelle.....</b>	<b>2</b>
Le respect de la vie privée à IRCC.....	3
<b>Ordonnance de délégation de pouvoirs .....</b>	<b>3</b>
<b>II. RENDEMENT .....</b>	<b>4</b>
<b>Taux de conformité et délais d'exécution .....</b>	<b>4</b>
<b>Demandes actives depuis des périodes de référence précédentes .....</b>	<b>5</b>
<b>Plaintes actives depuis des périodes de référence précédentes.....</b>	<b>5</b>
<b>Raisons des prorogations .....</b>	<b>5</b>
<b>Consultations reçues d'autres ministères et organisations gouvernementales .....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusion des demandes traitées.....</b>	<b>6</b>
<b>Impact de la COVID-19 sur la capacité d'IRCC à remplir ses obligations en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.....</b>	<b>7</b>
<b>III. INITIATIVES VISANT À PROMOUVOIR LA SENSIBILISATION, LA FORMATION ET LES POLITIQUES RELATIVES À LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....</b>	<b>7</b>
<b>Formation et sensibilisation.....</b>	<b>7</b>
Sensibilisation à la sécurité et à la protection de la vie privée dans le cadre du télétravail .....	7
Décret d'extension n° 3 (Loi sur la protection des renseignements personnels).....	8
Catalogue des cours sur l'AIPRP et séances offertes .....	8
<b>Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives .....</b>	<b>10</b>
Ensemble des politiques relatives à la protection des renseignements personnels .....	10
Révision des procédures d'évaluation de la protection de la vie privée .....	11
<b>Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels.....</b>	<b>11</b>
Automatisation robotisée des processus (ARP) .....	11
Service de demande d'AIPRP en ligne (SDAL) du SCT.....	11
Remplacement du logiciel de gestion des cas d'AIPRP .....	12
<b>Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes .....</b>	<b>12</b>
<b>Atteintes substantielles à la vie privée.....</b>	<b>13</b>
<b>Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) .....</b>	<b>14</b>
Résumé des EFVP réalisées en 2022-2023 .....	14
<b>Communications d'intérêt public .....</b>	<b>15</b>
<b>Surveillance de la conformité.....</b>	<b>16</b>
Délai de traitement des demandes de renseignements personnels.....	16
Consultations interinstitutionnelles .....	16
Types de renseignements fréquemment demandés .....	17
Protection des renseignements personnels dans les contrats, accords et ententes .....	18
<b>Aller de l'avant.....</b>	<b>19</b>
<b>Annexe A : Copie de l'ordonnance de délégation des pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2023 .....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe B : Copie de la délégation des pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la protection des renseignements personnels en vigueur le 31 mars 2023.....</b>	<b>21</b>
<b>Annexe C : Rapport statistique validé sur l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels et Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.....</b>	<b>24</b>



# RAPPORT ANNUEL

# 2022-2023

## SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### INTRODUCTION

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'administration de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***. L'objectif de la Loi sur la protection des renseignements personnels consiste à protéger les renseignements personnels des personnes sous la responsabilité et le contrôle des institutions fédérales et de leur donner un droit d'accès à ces renseignements. La Loi sur la protection des renseignements personnels est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1983 et a été modifiée par le projet de loi C-58 le 21 juin 2019.

Le présent rapport décrit la manière dont IRCC a géré ses obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période de référence comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023. Il est déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

IRCC a été créé pour faciliter l'entrée des résidents temporaires, gérer la sélection, l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants, accorder la citoyenneté et délivrer des passeports aux citoyens admissibles.

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). Le 2 juillet 2013, la responsabilité principale de Passeport Canada, ainsi que l'application du ***Décret sur les passeports canadiens*** et du ***Décret concernant la délivrance des passeports diplomatiques et des passeports spéciaux***, ont été transférées du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international à IRCC.

IRCC protège judicieusement la vie privée des personnes et assure un traitement adéquat des renseignements personnels conformément à la législation.

Le rapport comprend trois sections :

- I. Vue d'ensemble du programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'IRCC, y compris la structure organisationnelle et l'ordonnance de délégation des pouvoirs
- II. Aperçu du rendement global d'IRCC en soulignant les points clés du rapport statistique sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- III. Description des initiatives et des activités d'IRCC visant à promouvoir la sensibilisation, la formation et les politiques relatives à la protection de la vie privée, ainsi que des mécanismes ministériels permettant d'assurer le suivi et le respect de ses obligations au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

# I. VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME D'AIPRP D'IRCC

En tant que programme d'AIPRP le plus sollicité au sein du gouvernement du Canada, IRCC reçoit environ 28,3 % de toutes les demandes d'accès aux renseignements personnels adressées au régime d'AIPRP dans l'ensemble des institutions fédérales. Au cours de la période visée par le rapport, IRCC a reçu plus de 208 000 demandes d'AIPRP (184 587 en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et 24 164 en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Sur les 24 164 demandes de renseignements personnels reçues par IRCC, la grande majorité concerne les demandes d'immigration des clients.

IRCC reconnaît que par rapport à l'exercice précédent, son taux de conformité des demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour 2022-2023 a diminué de manière significative en raison d'un volume élevé de demandes, d'une technologie obsolète et de défis constants pour attirer et retenir les ressources humaines dans un environnement hautement compétitif. IRCC a réaligné sa structure organisationnelle et mis en œuvre de nouvelles stratégies qui ont entraîné une augmentation marquée de la conformité au cours de cet exercice jusqu'à présent.

Pour faire face à l'augmentation des volumes des demandes d'AIPRP, IRCC a adopté une approche à trois volets pour faciliter l'AIPRP, centrée sur l'amélioration de l'expérience des clients en optimisant la correspondance avec eux, en tirant parti des avancées technologiques pour bonifier la prestation de services et en mettant l'accent sur notre personnel. Cette stratégie comprend des initiatives à court et à long terme visant à s'attaquer aux causes profondes de l'augmentation des volumes de demandes liées à l'AIPRP tout en améliorant les capacités et l'efficacité du traitement de l'AIPRP, ainsi que la protection de la vie privée et la sensibilisation à cette question.

## Structure organisationnelle

Au cours de la période visée par le rapport, IRCC a restructuré son programme d'AIPRP afin d'accorder une attention particulière à ses principaux secteurs d'activité. Comme le montre la Figure 1, le programme d'AIPRP d'IRCC est désormais administré par trois divisions : la division des dossiers des clients, la division des documents ministériels et des plaintes et la division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels. Les trois divisions dépendent directement du directeur général et du chef de la protection des renseignements personnels de la Direction générale des Affaires corporatives intégrées (ACI) au sein du Secteur des services ministériels (SSM).

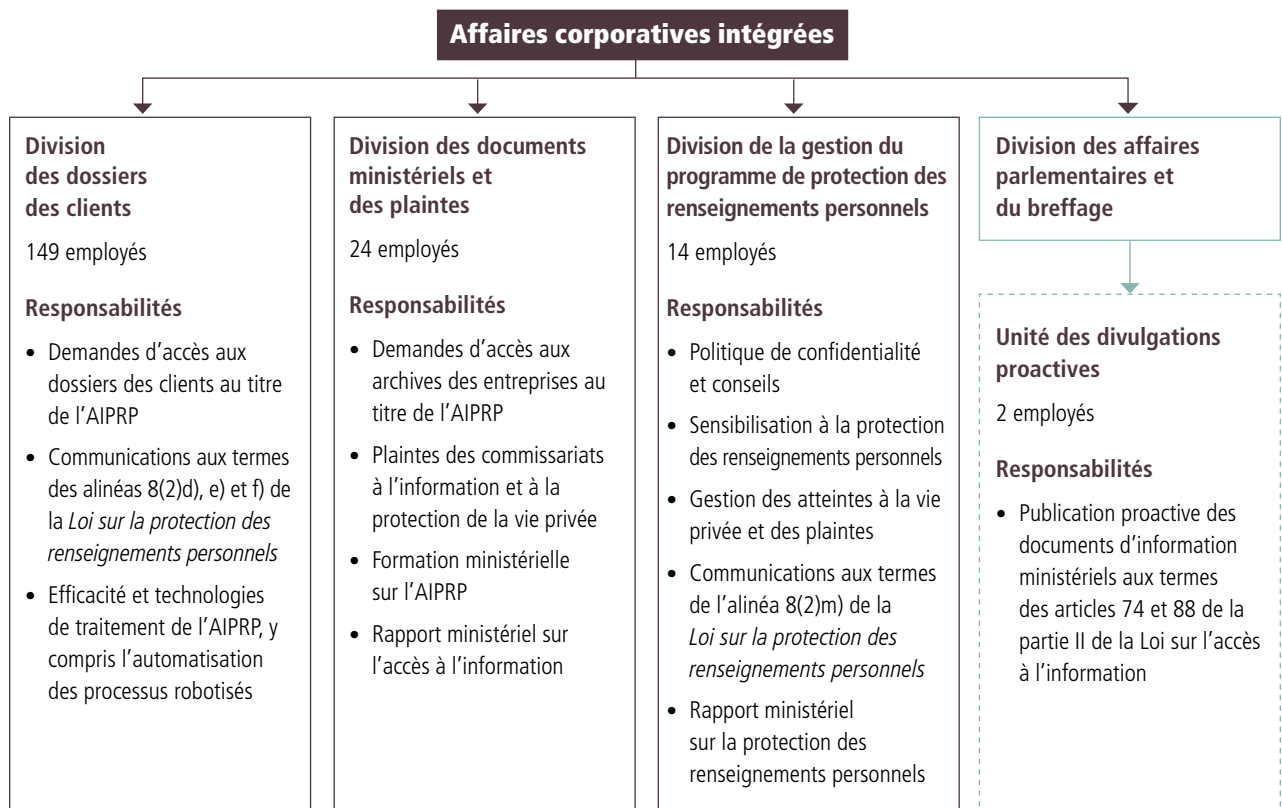


Figure 1 : Structure du programme d'AIPRP



À la fin de la période visée par le rapport, le programme d'AIPRP comptait 189 employés à temps plein et un consultant, tous situés dans la région de la capitale nationale. Il y a également 256 agents de liaison pour l'AIPRP dans l'ensemble du Ministère qui soutiennent le programme d'AIPRP en rassemblant des dossiers et des recommandations. Bien que ces agents soient essentiels à l'administration du programme, ils sont financés par d'autres secteurs du programme.

### Le respect de la vie privée à IRCC

La Division de la gestion du Programme de protection des renseignements personnels a été créée en juillet 2022 à la suite d'un examen de la gouvernance du Programme de protection des renseignements personnels d'IRCC. L'examen a recommandé des changements pour mieux répondre aux besoins du Ministère et à l'évolution du paysage de la protection des renseignements personnels, y compris la restructuration du Programme de protection des renseignements personnels pour soutenir les fonctions clés de gestion des risques dans des secteurs d'activité clairs. La nouvelle division propose un cadre plus global pour la gestion et l'atténuation des problèmes de protection des renseignements personnels et marque la première étape vers un modèle de « protection des renseignements personnels dès la conception » qui aide activement le Ministère à protéger les renseignements personnels tout en adoptant l'innovation et la transformation. À la fin de la période couverte par le présent rapport, la division comprenait deux équipes :

*L'équipe de gestion de la protection des renseignements personnels, chargée de gérer le cycle de vie des atteintes à la vie privée, de former et de sensibiliser aux atteintes à la vie privée et de fournir des orientations, des conseils et un soutien en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), des consultations sur les besoins en matière de protection des renseignements personnels et des demandes de divulgation dans l'intérêt public liées à l'alinéa 8(2)m de la Loi sur la protection des renseignements personnels.*

*L'équipe des projets, chargée de préparer le Ministère à l'entrée en vigueur du **Décret d'extension n° 3 (Loi sur la protection des renseignements personnels)**, de superviser les étapes initiales du projet de remplacement du logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP et de rédiger les premiers projets d'évaluation du niveau d'assurance dans le cadre du groupe de travail sur la vérification de l'identité de la division de l'AIPRP. Elle assiste également la division dans un certain nombre de projets ponctuels tout au long de l'année financière.*

Alors que la Division est chargée de superviser le programme d'orientation en matière de protection des renseignements personnels à IRCC, les divisions des dossiers des clients et des documents ministériels sont chargées de traiter les demandes concernant les renseignements personnels, ainsi que les divulgations en vertu des alinéas 8(2)(d,e,f).

Au cours de la période visée par le rapport, IRCC n'avait pas d'entente de service en vertu de l'article 73.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## Ordonnance de délégation de pouvoirs

Le ministre d'IRCC est chargé d'administrer les demandes adressées au Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Conformément au paragraphe 95(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* et à l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le ministre délègue à la haute direction du Ministère, y compris au coordonnateur de l'AIPRP (le directeur de la division des documents ministériels et des plaintes de l'AIPRP), le pouvoir d'exercer les pouvoirs, devoirs ou fonctions du ministre en vertu des lois en ce qui concerne les demandes d'AIPRP.

Pour plus d'information, voir **Annexe A : Copie de l'ordonnance de délégation des pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2023** et **Annexe B : Copie de la délégation des pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la protection des renseignements personnels en vigueur le 31 mars 2023.**



## II. RENDEMENT

IRCC a reçu 24 164 demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2022-2023, ce qui représente une baisse de 10,9 % par rapport à l'année financière précédente, malgré l'entrée en vigueur du **Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*)** le 13 juillet 2022. Ce décret étend le droit d'accès aux renseignements personnels en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à toutes les personnes se trouvant à l'étranger. Comme la majorité des clients d'IRCC résident en dehors du Canada, ce droit permet aux ressortissants étrangers de demander eux-mêmes des renseignements personnels au lieu d'exiger qu'un représentant canadien fasse la demande en leur nom, comme c'est le cas pour les demandes en vertu de la LAI.

Le Ministère s'attend à ce que le nombre de demandes concernant les renseignements personnels augmente au fur et à mesure que les médias continueront de sensibiliser et d'informer le public sur le programme d'AIPRP.

Dans l'ensemble, le programme d'AIPRP a fermé 18 273 demandes et traité 661 429 pages en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

### Taux de conformité et délais d'exécution

Le taux de conformité (pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi) pour les demandes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* traitées dans les délais prescrits par la loi était de 20,14 % pour la période couverte par le rapport. Ce taux représente une diminution de 17,86 % par rapport à la période précédente, qui s'était terminée avec un taux de conformité de 38,00 %.

Comme le montre le Tableau 1, environ 17 % des demandes d'IRCC au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont été traitées dans les 30 jours. La majorité des demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours.

Délai de traitement	Nombre de demandes fermées	Pourcentage de demandes fermées
1-15 jours	407	2,2 %
16-30 jours	2 724	14,9 %
31-60 jours	4 871	26,7 %
61-120 jours	3 973	21,7 %
121-180 jours	1 642	9 %
181-365 jours	2 881	15,8 %
Plus de 365 jours	1 775	9,7 %
Total	18 273	100 %

Tableau 1 : Délais de traitement des demandes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fermées



## Demandes actives depuis des périodes de référence précédentes

À la fin de la période couverte par le rapport, IRCC comptait 13 964 demandes en cours depuis des périodes précédentes. Comme le montre le Tableau 2, la plupart de ces demandes ont été reçues au cours des deux dernières années et 3 093 (22 %) respectaient encore les délais prévus par la législation.

Exercice au cours duquel les demandes liées à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> en cours ont été reçues	Demandes en cours respectant les délais prescrits par la loi au 31 mars 2023	Demandes en cours dépassant les délais prescrits par la loi au 31 mars 2023	Total
2022-2023	2 935	9 336	12 271
2021-2022	158	1 499	1 657
2020-2021	0	35	35
2019-2020	0	1	1
Total	3 093	10 871	13 964

Tableau 2 : Demandes actives depuis des périodes de référence précédentes

## Plaintes actives depuis des périodes de référence précédentes

Comme le montre le Tableau 3, IRCC a enregistré 40 plaintes actives au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour des périodes de référence antérieures, dont aucune n'est antérieure à l'exercice 2021-2022.

Exercice au cours duquel les demandes en cours ont été reçues	Nombre de plaintes en cours
2022-2023	38
2021-2022	2
Total	40

Tableau 3 : Plaintes actives depuis des périodes de référence précédentes

## Raisons des prorogations

L'article 15 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet une extension de la période prévue par la loi s'il est nécessaire de mener des consultations, de procéder à la traduction, ou si la demande vise un nombre plus important de dossiers qui ne peuvent pas être traités dans le délai prescrit initial sans entraver de façon excessive le fonctionnement du Ministère. Au cours de la période couverte par le rapport, IRCC a invoqué des prorogations vertu de l'article 15 pour un total de 1 176 cas :

- 4 fois en vertu de l'alinéa 15(a)i) pour interférence avec les activités gouvernementales (les documents sont difficiles à obtenir)
- 1 172 fois en vertu de l'alinéa 15(a)ii) pour entreprendre des consultations internes

Si nécessaire, IRCC procède à des consultations internes afin de garantir l'exercice correct de son pouvoir discrétionnaire, en particulier pour les demandes susceptibles d'impliquer des litiges, des enquêtes ou des problèmes de sécurité (mais pas uniquement).





## Consultations reçues d'autres ministères et organisations gouvernementales



Les autres ministères ont consulté IRCC 54 fois en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le tableau 4 indique le nombre de jours nécessaires à IRCC pour mener à bien les consultations avec les autres ministères. Dans l'ensemble, IRCC a répondu à 41 demandes de consultation (75,9 %) dans un délai de 30 jours.



Délais de traitement	Consultations
1-15 jours	22
16-30 jours	19
31-60 jours	9
61-120 jours	1
121-180 jours	1
181-365 jours	1
Plus de 365 jours	1
Total	54

Tableau 4 : Délais de traitement des consultations d'autres ministères

## Conclusion des demandes traitées

Comme le montre le Tableau 5, IRCC a communiqué l'intégralité des dossiers en ce qui concerne 4 023 demandes (22 %) et a invoqué une ou plusieurs exceptions pour 9 685 demandes (53 %). Les autres demandes ont été abandonnées, n'avaient pas de dossiers existants ou l'existence des dossiers ne pouvait être ni confirmée ni infirmée, car cela aurait pu révéler des renseignements protégés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Disposition	Demandes	Pourcentage
Divulgence totale	4 023	22 %
Divulgence partielle	9 685	53 %
Exception totale	3	0 %
Exclusion totale	0	0 %
Aucun document n'existe	152	1 %
Demande abandonnée	4 215	23 %
Ni confirmée ni rejetée	195	1 %
Total	18 273	100 %

Tableau 5 : Conclusion des demandes traitées

Les exceptions les plus fréquemment utilisées étaient les suivantes :

- Article 21 - Relations internationales, défense et activités subversives (invoqué 5 674 fois)
- Article 26 - Renseignements personnels (invoqué 5 488 fois)
- Alinéa 22(1)b) - Enquêtes criminelles en matière d'application de la loi (invoqué 3 162 fois)

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas aux documents déjà accessibles au public (article 69) ni aux documents confidentiels du Conseil privé du Roi (article 70). IRCC n'a exclu aucune information en vertu de ces articles de la loi au cours de la période visée par le rapport.



## **Impact de la COVID-19 sur la capacité d'IRCC à remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

Le programme d'AIPRP n'a pas été perturbé par la pandémie de COVID-19 au cours de la période couverte par le présent rapport et est resté pleinement opérationnel, essentiellement sous forme de télétravail. Seul un nombre limité d'employés travaillait sur place pour traiter les dossiers contenant des renseignements secrets et les demandes envoyées par la poste, et fournir un soutien en matière de technologie de l'information (TI).

Le 16 janvier 2023, IRCC a annoncé une approche progressive pour que les employés retournent au bureau conformément au modèle hybride commun mandaté par le SCT.

Pour plus d'informations sur l'application par IRCC de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, veuillez vous référer à l'**Annexe C : Rapport statistique validé sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels***.

## **III. INITIATIVES VISANT À PROMOUVOIR LA SENSIBILISATION, LA FORMATION ET LES POLITIQUES RELATIVES À LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS***

Au cours de la période considérée pour le rapport, IRCC s'est concentré sur des initiatives visant à améliorer les services aux clients, à promouvoir la protection de la vie privée et la sensibilisation dans le cadre de la formation, à moderniser le traitement des demandes et à finaliser l'ensemble des politiques de protection des renseignements personnels.

### **Formation et sensibilisation**

Grâce à ses activités de formation et de sensibilisation, IRCC s'efforce d'améliorer la culture de respect de l'accès à l'information à l'échelle de l'institution tout en faisant preuve d'un engagement ferme à accroître la vigilance en matière de protection des renseignements personnels. Pour rester à jour et proactif, IRCC révisé régulièrement son matériel de formation en matière d'AIPRP afin de refléter les dernières exigences de la LAI et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que l'évolution des besoins du Ministère et de ses clients. Au cours des cinq dernières années, les initiatives d'IRCC en matière de formation à l'AIPRP se sont concentrées sur l'apprentissage virtuel, la sensibilisation à la protection de la vie privée et à la sécurité, ainsi que sur le Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*).

#### **Sensibilisation à la sécurité et à la protection de la vie privée dans le cadre du télétravail**

En mars 2020, IRCC a commencé à transférer sa formation sur l'AIPRP vers une plateforme virtuelle (Microsoft Teams) pour s'adapter à la nouvelle réalité du télétravail. La plateforme virtuelle a été entièrement lancée à la mi-juin 2020 et, bien que la formation virtuelle présente des difficultés, celles-ci sont compensées par l'élimination de l'obstacle que représente l'emplacement physique pour la formation. Depuis juin 2020, IRCC a donné la priorité à la formation en matière de sécurité et de protection de la vie privée afin d'informer les employés (AIPRP et non AIPRP) des risques potentiels de violation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels associés au travail à domicile.



### Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*)

Plus récemment, le programme d'AIPRP d'IRCC a mis à jour sa formation sur la protection de la vie privée pour tenir compte de l'entrée en vigueur du Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*) en juillet 2022. Le **Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*)** étend le droit d'accès aux renseignements personnels en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à toutes les personnes se trouvant à l'extérieur du Canada.

En raison de la nature de son mandat, IRCC traite et conserve des renseignements personnels sensibles concernant des millions de demandeurs dans le monde entier. En tant que tel, le Ministère est responsable de la protection et de la sauvegarde des renseignements personnels qu'il a sous son contrôle. Le Décret d'extension n° 3 (*Loi sur la protection des renseignements personnels*) présente des risques pour les renseignements échangés dans des régions du monde où les droits d'accès à l'information et la protection de la vie privée ne sont pas aussi solides qu'au Canada. Pour atténuer ces difficultés, IRCC a élargi sa formation à la protection de la vie privée afin de s'assurer que les employés qui communiquent des renseignements à l'étranger comprennent ces risques.

### Catalogue des cours sur l'AIPRP et séances offertes

Comme le montre le **Tableau 6**, le programme d'AIPRP a formé un total de 5 569 employés. Parmi eux, 3 797 n'étaient pas des responsables de l'AIPRP et avaient suivi un ou plusieurs des cours de formation de l'AIPRP suivants :

La formation *Comprendre et gérer les demandes d'AIPRP* vise à mieux faire comprendre les rôles et les responsabilités du programme d'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, 343 employés ont participé à 22 séances.

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 cadres. 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, 108 gestionnaires et cadres supérieurs ont participé à huit séances.

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, 2 238 employés ont suivi cette formation en ligne.

La formation *Protéger, sécuriser et gérer l'information* comprend trois modules sur la sécurité des TI, la gestion de l'information et l'AIPRP qui sont liés et se complètent. Au total, 654 employés ont participé à 26 séances.

La *Formation sur les atteintes à la vie privée* fournit une compréhension de base de la vie privée, des atteintes à la vie privée, de la manière de prévenir les atteintes et d'y réagir, et informe les employés de leurs rôles et responsabilités associés. Au total, 454 employés ont participé à 24 séances.

Le programme d'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 des renseignements personnels. Ces séances ponctuelles, ou séances de formation informelles, sont indépendantes des cours formels et obligatoires et sont adaptées aux besoins spécifiques d'un groupe. Au total, 924 employés ont suivi une formation personnalisée sur l'AIPRP en 96 séances au cours de l'exercice financier précédent.



NOM DU COURS		PLATEFORME	FORMATION À L'ACCÈS À L'INFORMATION OU À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	NOMBRE DE SÉANCES	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Protection des renseignements personnels et accès à l'information à IRCC [CC5540] <b>OBLIGATOIRE POUR TOUS LES NOUVEAUX EMPLOYÉS</b>		En ligne	Les deux	Apprentissage selon un rythme personnel	2 238
				Total :	
<b>Formation officielle</b>	AIPRP et protection des renseignements personnels (CC4540)	En personne/ virtuelle	Protection des renseignements personnels	24	454
	Formation sur l'AIPRP à l'intention des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs (CC4440)		Les deux	8	108
	Protéger, sécuriser et gérer l'information (CC4416)		Protection des renseignements personnels	26	654
	Comprendre et gérer les demandes d'AIPRP (CC4340)		Accès	22	343
	AIPRP 101 (CC4425)		Les deux	19	336
	Accès et utilisation appropriés des renseignements personnels (CC4426)		Protection des renseignements personnels	0	0
	Vie privée 101 (CC4427)		Protection des renseignements personnels	4	94
	Exemptions et exclusions 101 (CC4429)		Accès	11	361
	Partage d'information (CC4430)		Protection des renseignements personnels	3	57
				Total :	2 407
<b>Formation informelle</b>	Formation individuelle des agents de liaison de l'AIPRP/processus administratif du DEPI	En personne/ virtuelle	Accès	41	386
	Comment remplir le formulaire de réponse à une demande d'AIPRP?		Accès	9	174
	Exemptions et exclusions 102		Accès	5	71
	Remise à niveau sur « Comment fournir des documents pour l'AIPRP ».		Accès	6	94
	Formation personnalisée (autres)		Les deux	35	199
				Total :	924
Total des formations officielles et informelles :				213	3 331
				Total des participants formés :	5 569

Tableau 6 : Séances de formation officielles et informelles sur l'AIPRP et participants à IRCC

Alors que l'équipe de soutien à la formation aux projets et à l'AIPRP (qui relève de la division des dossiers et des plaintes liés à l'AIPRP) contrôle la formation de tous les employés et agents de liaison de l'AIPRP, il incombe aux gestionnaires d'IRCC de contrôler les exigences en matière de formation obligatoire définies dans les feuilles de route d'apprentissage de leurs employés. (Les feuilles de route d'apprentissage sont des outils qui guident l'apprentissage et le perfectionnement des employés d'IRCC sur la base des profils de compétences du Ministère et des compétences



de base de l'Entente de rendement de la fonction publique).

L'équipe chargée de la formation, des projets et du soutien à l'AIPRP est également chargée de veiller à ce que tous les nouveaux agents de liaison de l'AIPRP suivent une formation obligatoire et soient équipés d'une licence KoTélécopieur PDF afin d'aider les experts en la matière à convertir de grandes quantités de dossiers d'entreprise.

## **Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives**

Au cours de la période couverte par le rapport, la Division de la gestion du Programme de protection des renseignements personnels a élaboré un ensemble de politiques de protection de la vie privée et révisé les procédures d'évaluation de la protection des renseignements personnels afin d'aider le Ministère dans ses efforts pour protéger les renseignements personnels, promouvoir la sensibilisation à la protection de la vie privée et soutenir la politique en la matière :

### **Ensemble des politiques relatives à la protection des renseignements personnels**

L'ensemble des politiques relatives à la protection des renseignements personnels est une collection d'instruments de politiques obligatoires qui contiennent des règles pour la gestion et la protection des renseignements personnels. Il comprend un nouveau cadre de protection de la vie privée qui communique la culture, les valeurs et la philosophie du Ministère en matière de protection de la vie privée, ainsi qu'une nouvelle politique de protection des renseignements personnels qui informe les employés de leurs obligations en matière de protection de la vie privée. Le Cadre de protection de la vie privée sera publié sur notre page Web externe au cours de l'exercice 2023-2024, ce qui permettra au public d'avoir accès aux pratiques d'IRCC en matière de protection des renseignements personnels et favorisera la transparence.

Cet ensemble comprend les procédures obligatoires de gestion des atteintes à la vie privée, des outils d'aide à la gestion des atteintes à la vie privée et un outil d'intégration de la protection des renseignements personnels dès la conception. Ces procédures et outils développés au cours de la période visée par le rapport sont décrits ci-dessous.

#### **Gestion des atteintes à la vie privée**

La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels a révisé ses procédures de gestion des atteintes à la vie privée afin de les aligner sur la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et a créé de nouveaux outils pour aider à évaluer, contenir et documenter les atteintes à la vie privée.

En partenariat avec Affaires mondiales Canada et Emploi et Développement social Canada, la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels a révisé ses lignes directrices sur l'évaluation de l'importance des infractions en matière de passeports.

#### **Développement de nouveaux outils**

Quatre outils ont été développés pour améliorer la protection de la vie privée et les principes de protection des renseignements personnels dès la conception :

1. Un outil de documentation a été mis au point pour aider les responsables de programmes à enregistrer les renseignements pertinents concernant une atteinte à la vie privée, ainsi qu'une liste de contrôle pour l'évaluation et le confinement des atteintes à la vie privée.
2. Un outil interne d'évaluation des risques d'atteinte à la vie privée pour aider la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels à évaluer l'importance et le niveau de risque des atteintes à la vie privée.
3. Un outil d'évaluation des risques liés à la surveillance des crédits pour aider la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels à déterminer les cas où une personne affectée par une atteinte à la vie privée pourrait bénéficier de services de surveillance des crédits.
4. Un outil d'intégration de la protection des renseignements personnels dès la conception pour aider les



secteurs de programme à concevoir des programmes avec des principes de protection de la vie privée intégrés dès le départ lors de la conception d'un programme impliquant des renseignements personnels.



### Révision des procédures d'évaluation de la protection de la vie privée

La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels a élaboré un modèle complet d'évaluation des incidences sur la vie privée et un modèle d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour les initiatives faisant appel à de nouvelles technologies.



En outre, la division a rationalisé son processus d'évaluation des initiatives impliquant des renseignements personnels et l'a utilisé pour examiner un arriéré de plus de 200 évaluations des besoins en matière de protection des renseignements personnels.

## Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels

Outre la politique, les lignes directrices et les outils de protection de la vie privée décrits ci-dessus, IRCC continue d'élaborer des initiatives visant à moderniser la prestation de services dans le cadre du programme d'AIPRP, y compris l'expansion de l'automatisation robotisée des processus (ARP) et la migration vers le service de demande d'AIPRP en ligne obligatoire (c.-à-d. la plateforme en ligne du Secrétariat du Conseil du Trésor permettant au public de déposer des demandes d'AIPRP auprès du gouvernement du Canada) et le remplacement du logiciel de gestion des cas d'AIPRP.

### Automatisation robotisée des processus (ARP)

Au cours de la période visée par le rapport, le Ministère a intégré deux autres phases de l'ARP dans le traitement des demandes d'AIPRP. L'expansion s'appuie sur le succès de la première phase, qui a été mise en œuvre en 2021. L'ARP exécute des tâches peu complexes et de grand volume tels que la saisie de données, les opérations sur les fichiers et les dossiers et d'autres processus non décisionnels, ce qui permet à IRCC de réorienter ses ressources vers le travail décisionnel, tout en améliorant l'intégrité des données, la rapidité et les processus opérationnels de bout en bout avec une interruption minimale du traitement des opérations.

### Service de demande d'AIPRP en ligne (SDAL) du SCT

Le 8 mars 2023, IRCC a officiellement demandé une dérogation aux articles suivants :

- Article 4.3.9.1 de la [Politique sur l'accès à l'information](#)
- Article 4.2.25.1 de la [Politique de protection des renseignements personnels](#)
- Article 4.1.16 de la [Directive sur les demandes d'accès à l'information](#)
- Article 4.1.15 de la [Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels](#)

pour retarder la migration vers le Service de demande d'AIPRP en ligne (SDAL) prescrit par le SCT. La plateforme du SCT, lancée pour la première fois en 2018, a été créée pour simplifier le processus de présentation des demandes d'AIPRP aux institutions fédérales et de réception des réponses de ces dernières. Bien que les politiques et directives du SCT exigent que toutes les institutions fédérales soient intégrées avant la fin de la période de référence, des préparatifs supplémentaires sont nécessaires pour que le service de demande d'AIPRP en ligne puisse absorber les volumes élevés d'IRCC en matière d'AIPRP.

Sur la base des recommandations issues de l'enquête systémique du commissaire à l'information, le portail de demande d'AIPRP en ligne d'IRCC utilise un formulaire de demande d'AIPRP personnalisé qui a été adapté pour faciliter la soumission d'une demande. Bien qu'il soit possible de personnaliser le SDAL du SCT en fonction de l'institution, les flux de demandes actuellement utilisés sur le portail d'IRCC ne peuvent pas être reproduits sur la plateforme du SCT sans un effort important.

IRCC travaille avec le Bureau du dirigeant principal de l'information du SCT à l'élaboration d'un plan de transition,



dans le but d'intégrer IRCC à la plateforme du SCT d'ici la fin de l'exercice 2023-2024. Jusqu'à ce que la migration soit terminée, les clients continueront à soumettre des demandes d'AIPRP à IRCC au moyen du portail de demande d'AIPRP en ligne d'IRCC.



### Remplacement du logiciel de gestion des cas d'AIPRP

Afin de traiter plus efficacement les volumes d'AIPRP, IRCC collabore avec le SCT pour remplacer le logiciel de gestion des cas d'AIPRP existant par une plateforme moderne approuvée par le SCT et dotée de plusieurs mises à jour et fonctionnalités. Le nouveau logiciel, qui sera en interface directe avec le service de demande d'AIPRP en ligne, est doté d'une intelligence artificielle intégrée qui peut être entraînée à automatiser des tâches répétitives, et possède des capacités d'analyse commerciale permettant à IRCC de créer des rapports (statistiques, tendances, production de rapports sur le rendement, etc.) de manière plus efficace et plus efficiente.



Le Ministère a pour objectif d'acquérir, de tester et de déployer le nouveau logiciel d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.

## Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes

Le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) a avisé le Ministère de 150 plaintes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de trois plaintes informelles (c.-à-d. des plaintes qui ne font pas l'objet d'une enquête officielle en vertu de l'article 31 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). La majorité des plaintes étaient liées aux réponses tardives.

IRCC a répondu à 121 enquêtes officielles et à trois enquêtes informelles sur des plaintes déposées auprès du CPVP. Parmi les plaintes officielles,

- 10 ont été abandonnées,
- 9 n'ont pas été justifiées,
- 1 n'était pas fondée.
- 101 ont été réglées ou résolues à la satisfaction du demandeur.

Parmi les plaintes informelles, une n'était pas fondée et deux ont été réglées ou résolues à la satisfaction du demandeur.

L'augmentation des plaintes d'IRCC liées aux réponses tardives (en dépit d'une diminution de 10,9 % des demandes de protection des renseignements personnels) peut être attribuée aux volumes globalement élevés d'AIPRP du Ministère, et exacerbée par l'utilisation des mêmes ressources pour traiter à la fois les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. En réponse, IRCC a alloué des ressources spécifiques au processus de traitement des plaintes, tant dans la division responsable des dossiers des clients que dans celle des dossiers des entreprises.



## Atteintes substantielles à la vie privée

La **Politique sur la protection de la vie privée** définit une atteinte à la vie privée de la façon suivante « Création, collecte, usage, communication, conservation ou retrait inapproprié ou non autorisé de renseignements personnels ou accès inapproprié ou non autorisé aux renseignements personnels ». Une atteinte substantielle à la vie privée est une atteinte à la vie privée qui pourrait vraisemblablement entraîner un risque réel de préjudice grave pour une personne. Le préjudice grave comprend la lésion corporelle, l'humiliation, le dommage à la réputation ou aux relations, la perte financière, le vol d'identité, l'effet négatif sur le dossier de crédit, le dommage aux biens ou leur perte, ainsi que la perte de possibilités d'emploi ou d'occasions d'affaires ou d'activités professionnelles.

En 2022-2023, IRCC a avisé le Commissariat à la protection de la vie privée et le SCT de sept atteintes substantielles à la vie privée. La majorité des atteintes substantielles étaient de petite envergure et ne concernaient qu'un nombre limité de personnes.

La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels 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. De plus, la Division :

- examine comment et où les atteintes se produisent au sein du Ministère;
- étudie les tendances et offre des séances de formation personnalisées à cet égard pour accroître la sensibilisation et améliorer la prévention des atteintes à la vie privée;
- procède à des évaluations préliminaires des risques pour toutes les atteintes à la vie privée afin de déterminer le niveau de risque et de substantialité;
- offre des avis et des conseils quant aux stratégies de confinement et d'atténuation dans le but d'améliorer la protection des renseignements personnels.

Un résumé des sept atteintes substantielles est présenté ci-dessous. Les hauts fonctionnaires ont été informés de toutes les atteintes substantielles de façon à faciliter les communications au sein du Ministère, à accroître la sensibilisation aux enjeux et à renforcer l'intervention du Ministère en cas d'atteintes importantes à la vie privée.

- Trois atteintes substantielles concernaient des renseignements personnels manquants ou perdus. Malgré des recherches approfondies, les renseignements n'ont pas pu être retrouvés. Les personnes touchées ont été avisées.
- Trois atteintes substantielles concernaient des renseignements personnels communiqués à d'autres personnes. Dans deux cas, les personnes touchées ont été avisées. Toutefois, dans un cas, IRCC ne disposait pas des coordonnées actuelles pour les informer de l'incident.
- Une atteinte substantielle concernait le retrait prématuré de renseignements personnels. Les personnes touchées ont été avisées. Des changements ont été mis en œuvre pour éviter toute nouvelle élimination prématurée de ces renseignements.





## Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

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 **Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée**, le Ministère réalise des EFVP, qui lui permettent de garantir la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de déterminer les risques pour la vie privée présents dans les programmes, initiatives ou projets actuels ou nouveaux du Ministère qui impliquent des renseignements personnels.

### Résumé des EFVP réalisées en 2022-2023

Les descriptions des EFVP réalisées au cours de l'exercice 2022-2023 figurent ci-dessous et les résumés complets peuvent être consultés ici : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.html>.

#### **Services de facilitation des entrevues (SFE)**

La portée de cette EFVP est limitée au déploiement de Microsoft Teams (appelé la solution SFE) et à son utilisation dans le processus d'interrogatoire relatif à l'immigration. L'EFVP a permis de déterminer trois risques faibles pour la vie privée et de formuler les recommandations correspondantes.

#### **Projet pilote de demande de passeport en ligne**

La portée de l'EFVP est limitée à la solution développée par IBM et à l'utilisation d'Amazon Web Services, ainsi qu'à la manière dont cette solution d'admission interagit avec le demandeur et est utilisée pour soutenir la saisie de données dans le système mondial de gestion des cas (SMGC). Il convient de noter qu'une EFVP sur la migration du programme de passeport vers le SMGC en tant que système d'enregistrement des passeports a été fournie au CPVP en décembre 2020. Par conséquent, la présente EFVP est une extension de cette EFVP et fournit une description de l'écart relatif au flux de travail : en quoi la demande en ligne et le flux de traitement diffèrent d'une demande de renouvellement simplifiée typique envoyée par la poste. La présente EFVP ne relève que quatre risques faibles, l'un d'entre eux étant spéculatif.

#### **Analyse de la protection des renseignements personnels pour les solutions TI (APRPSTI) sur le Vérificateur de l'état de la demande de passeport**

En collaboration avec IRCC, Service Canada (qui fait partie d'Emploi et Développement social Canada) a lancé le Vérificateur de l'état de la demande de passeport. Ce projet fait partie du programme de passeport et permet aux demandeurs de passeport de demander leur numéro de dossier et de vérifier en ligne l'état d'avancement de leur demande de passeport. L'évaluation porte sur les risques relatifs à la vie privée et sur les stratégies liées à la gestion et à la protection des renseignements personnels collectés et utilisés par le Vérificateur de l'état de la demande de passeport. L'APRPSTI a permis de déterminer deux risques faibles et un risque moyen. En outre, deux questions de conformité ont été soulevées. Les stratégies visant à remédier à ces risques et à ces problèmes devraient être achevées d'ici à la fin mars 2024.



## Communications d'intérêt public

L'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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.

Comme le montre le **Tableau 7**, IRCC a communiqué des renseignements personnels dans 108 cas en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période de référence.

Nature de la communication	Demandes traitées dans le cadre desquelles au moins un renseignement personnel d'une personne a été communiqué	Personnes touchées	Notification du CPVP conformément au paragraphe 8(5)
Communication à l'Agence de la santé publique du Canada des coordonnées des personnes ayant la COVID-19 qui ont été en contact étroit avec une personne atteinte de la COVID-19	101	443	Dans tous les cas, sauf quatre, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci et du volume de demandes reçues.  Ces raisons n'étaient plus applicables aux quatre cas, et le CPVP a donc été informé avant la communication.
Communication des coordonnées aux services municipaux chargés de l'application de la loi afin d'informer les proches des personnes décédées	4	7	Dans tous les cas, le CPVP a été informé avant la communication.
Communication des coordonnées à un service provincial d'application de la loi pour informer la famille d'une personne disparue	1	3	Le CPVP a été informé avant la communication.
Communication du statut de résident permanent/citoyen canadien à Affaires mondiales Canada pour l'application de la <i>Loi sur les mesures économiques spéciales</i>	2	25	Dans un cas, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci.  Pour l'autre, l'avis n'a pas été envoyé avant la fin de l'exercice en raison de la nature du dossier. L'OPC a été informé et travaille avec IRCC pour mettre au point l'avis au cours de l'exercice 2023-2024.
<b>Total</b>	108	478	

Tableau 7 : Résumé de la communication de renseignements d'intérêt public en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la Loi sur la protection des renseignements personnels



## Surveillance de la conformité

Le programme d'AIPRP utilise des outils d'établissement de rapports fréquents et complets pour surveiller la conformité et maintenir la responsabilité, ainsi que pour déterminer les améliorations à apporter aux processus.

### Délai de traitement des demandes de renseignements personnels

IRCC surveille le délai de traitement des demandes de renseignements personnels en extrayant des statistiques du logiciel de gestion des cas de l'AIPRP sur une base quotidienne, hebdomadaire, bihebdomadaire et trimestrielle. Ces statistiques, qui fournissent des renseignements sur les volumes de demandes d'AIPRP reçues et traitées, les taux de conformité et les volumes d'arriérés, alimentent divers rapports destinés à différents niveaux de fonctionnaires : des mises à jour quotidiennes sont communiquées aux gestionnaires, des rapports hebdomadaires aux directeurs et au directeur général d'ACI, des rapports bihebdomadaires aux sous-ministres et un rapport trimestriel a été communiqué aux sous-ministres adjoints dans l'ensemble d'IRCC au cours de la période de référence.

Bien que l'objectif principal des rapports statistiques du programme d'AIPRP soit de contrôler la conformité, l'AIPRP d'IRCC s'appuie également sur ces statistiques pour surveiller les flux de travail, relever les défis actuels et déterminer les tendances relatives aux demandes d'AIPRP.

Au cours de la période de référence, le programme d'AIPRP a également produit des rapports mensuels sur le respect par les secteurs de l'obligation de fournir des documents pertinents aux divisions de l'AIPRP, sur les atteintes à la vie privée et sur les communications publiques conformément à l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

Rapport	Public cible	Fréquence
Réponse au rapport sur les tâches relatives à l'AIPRP (conformité sectorielle)	Sous-ministres adjoints	Mensuelle
Rapport sur les atteintes à la vie privée	Sous-ministres	Mensuelle
Communication de renseignements d'intérêt public par IRCC – Alinéa 8(2)m) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	Sous-ministres	Mensuelle

Tableau 8 : Autres rapports

Aucun de ces rapports ne communique de renseignements personnels.

### Consultations interinstitutionnelles

Les chefs d'équipe et les gestionnaires du programme d'AIPRP contrôlent régulièrement les prorogations effectuées, les réponses aux rapports de mission internes et les plaintes qui, à leur tour, permettent de déterminer les domaines nécessitant des améliorations, y compris des consultations, afin de garantir l'exercice correct du pouvoir discrétionnaire.



## Types de renseignements fréquemment demandés

La grande majorité des demandes d'AIPRP d'IRCC en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* concernent les dossiers d'immigration des clients. IRCC élabore actuellement des initiatives visant à améliorer l'accès des clients à leurs propres renseignements par d'autres moyens que le programme d'AIPRP :

### **Communication proactive des notes de décision des agents (NDA)**

Le projet relatif aux NDA fournit de manière proactive des notes de décision des agents à certains demandeurs dont la demande de visa de résident temporaire en ligne a été refusée, afin de donner aux clients des renseignements supplémentaires sur les raisons du refus, y compris une analyse de la justification de l'agent au moment de la finalisation de la demande. Le premier exercice de validation a porté sur les visas de résident temporaire (VRT) avec le Centre de traitement des demandes du Réseau centralisé à Ottawa, et a été lancé en février 2022. Les résultats sont prometteurs, avec une réduction de 57 % des demandes d'AIPRP reçues pour des fichiers dont les NDA ont été communiquées au client. Au 31 mars 2023, IRCC se prépare à faire passer le projet à un état stable pour la charge de travail des visas de résident temporaire, et a récemment lancé un deuxième exercice de validation pour la charge de travail des permis d'études avant la mise en œuvre.

### **Projet de correspondance avec les clients**

Le projet de correspondance avec les clients examinera les communications avec les clients jugées problématiques par ces derniers. L'Unité de correspondance avec les clients (UCC) a été créée pour rédiger une correspondance écrite plus claire et plus concise.

Jusqu'à présent, trois lettres clés ont été révisées (équité procédurale, demande de renseignements supplémentaires et lettre de refus de résidence temporaire). La lettre de refus révisée de la RT a été lancée en juin 2022 avec un langage amélioré, des détails supplémentaires et la suppression de la localisation du décideur. L'accent est actuellement mis sur l'amélioration de la lettre de refus du permis d'étude ainsi que sur les motifs du refus. Dans le cadre de ses futurs objectifs de travail, l'UCC prévoit d'analyser les communications de bout en bout avec les clients, tout au long de leur parcours.

### **Suivi de l'état d'avancement des demandes**

Le projet de suivi de l'état d'avancement des demandes permettra d'améliorer la clarté sur l'état des demandes des clients. Pour les clients, l'outil de suivi offre davantage de transparence à propos de l'historique et des activités de traitement des demandes, ainsi qu'une meilleure efficacité étant donné que l'outil est un guichet unique pour obtenir les derniers renseignements à propos de l'avancement d'une demande.

Lancé en 2021 et 2022 pour les secteurs d'activité de l'attribution de la citoyenneté et de la résidence permanente (catégorie du regroupement familial), le projet a été élargi par IRCC pour inclure désormais les clients du système d'Entrée express (Catégorie de l'expérience canadienne, Programme fédéral des travailleurs qualifiés, Programme fédéral des métiers spécialisés, Programme des candidats des provinces), ainsi que d'autres secteurs d'activité de la résidence temporaire (permis d'études, permis de travail et visa de résident temporaire).

### **Plateforme d'expérience client (anciennement Mon compte 2.0)**

Ce projet décrit la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme d'expérience client (CXP) pour soutenir la fourniture d'expériences numériques transparentes pour les clients à travers de multiples canaux et appareils. Cette nouvelle plateforme offrira aux clients un guichet unique en ligne pour accéder aux services d'IRCC, avec une série d'outils facilitant le parcours du client pour s'informer, demander des programmes et des services, recevoir en temps réel de l'information sur l'état d'avancement des demandes, et communiquer avec IRCC et donner une rétroaction sur leur expérience.

À la fin de la période couverte par le rapport, IRCC est en bonne voie de mettre à disposition la nouvelle plateforme au cours de l'exercice financier 2023-2024.



IRCC prévoit que, collectivement, ces initiatives de service à la clientèle auront la plus grande incidence sur la diminution des volumes de demandes d'AIPRP d'IRCC. En offrant à ses clients une expérience transparente leur permettant d'accéder à leurs propres renseignements à partir d'un guichet unique, IRCC atténuera la pression exercée sur le régime d'AIPRP.



### Protection des renseignements personnels dans les contrats, accords et ententes

La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels a informé divers partenaires au sein d'IRCC des nouvelles exigences, y compris des nouvelles exigences du SCT pour les contrats, les accords d'échange de renseignements et les ententes d'échange de renseignements tels que publiés dans la **Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée**.



La pratique ministérielle en matière d'accords et d'ententes est que les secteurs de programme consultent la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels pour tous les accords et ententes nouveaux ou modifiés qui comprennent des renseignements personnels. La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels dispose d'outils et de processus pour évaluer la conformité des documents aux exigences du SCT et fournir un retour d'information aux secteurs de programme sur la manière de satisfaire à ces exigences. Au minimum, les directeurs sont informés et, souvent, les directeurs généraux sont impliqués lorsqu'ils formulent des recommandations sur le respect des accords d'échange de renseignements. La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels continuera à améliorer ces outils en 2023-2024.

La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels a mis au point des outils et des processus similaires pour les contrats et prendra contact avec la direction de passation des contrats en 2023-2024 pour veiller à ce que cette exigence soit mieux respectée.



## Aller de l'avant

Au cours de la période couverte par le rapport, IRCC a pris les premières mesures importantes pour remodeler son programme d'AIPRP, en commençant par une réorganisation structurelle en trois divisions distinctes. Cette réorganisation permet aux directeurs d'accorder plus d'attention à certains secteurs d'activités et devrait contribuer à améliorer la prestation des services d'IRCC en matière d'AIPRP, tout en accélérant les projets et les initiatives clés visant à faire progresser la protection de la vie privée et la sensibilisation à ce sujet.

Cette année, l'accent a été mis sur la restructuration et la stabilisation des ressources en matière d'AIPRP, l'achèvement de l'ensemble de politiques relatives à la protection des renseignements personnels, l'extension de l'utilisation de l'ARP dans le traitement des demandes d'AIPRP et la mise en œuvre d'initiatives de services aux clients du Ministère.

À l'avenir, IRCC continuera d'améliorer ses services afin de permettre à ses clients d'accéder plus facilement à leurs propres renseignements sur l'immigration par d'autres moyens que le programme d'AIPRP. Du point de vue de la protection des renseignements personnels, le programme d'AIPRP a fixé des priorités pour mener à bien les initiatives suivantes au cours de l'exercice 2023-2024 :

- Acquisition d'un logiciel efficace de gestion des cas d'atteinte à la vie privée
- Élaboration de modules en ligne pour la formation à la protection de la vie privée
- Élaboration d'un plan de travail et d'un registre des risques pour la vie privée afin d'organiser plus efficacement les ressources d'évaluation de la protection des renseignements personnels et de mettre en place une surveillance globale des risques et des stratégies d'atténuation au niveau ministériel

En parallèle, IRCC travaillera avec des partenaires internes et externes pour remplacer le logiciel de gestion des cas de l'AIPRP, migrer vers le service de demande en ligne de l'AIPRP du SCT et collaborer avec le SCT pour trouver des solutions qui profiteront à l'ensemble de la communauté de l'AIPRP.

IRCC reconnaît que le droit à la protection des renseignements personnels est un droit de la personne fondamental et que le droit d'accès aux renseignements personnels est un moyen de promouvoir l'ouverture et la transparence.

IRCC reconnaît son faible taux de conformité pour les demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période de référence. Le Ministère note déjà des améliorations marquées dans les paramètres clés (par exemple, augmentation des taux de conformité et diminution des plaintes) grâce aux mesures qui ont été mises en œuvre, notamment en réajustant davantage sa structure organisationnelle et en consacrant des ressources supplémentaires au traitement des demandes dans les délais prévus par la Loi.

Le Ministère continue d'améliorer la manière dont il assume ses responsabilités au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

**Annexe A : Copie de l'ordonnance de délégation des pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2023**

**Annexe B : Copie de la délégation des pouvoirs en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* en vigueur le 31 mars 2023.**

**Annexe C : Rapport statistique validé sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

# Annexe A : Copie de l'ordonnance de délégation des pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2023

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.

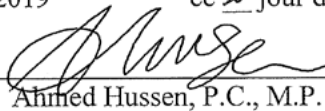
En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration, 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 Hussien, P.C., M.P.

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

Ahmed Hussien, C.P., député

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

## **Annexe B : Copie de la délégation des pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la protection des renseignements personnels en vigueur le 31 mars 2023.**

Délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et du *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

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**

<b>Poste</b>	<b>Délégation</b>
Sous-ministre / Sous-ministre délégué	Pleins pouvoirs
Sous-ministre adjoint, Secteur de la gestion et des services intégrés	Pleins pouvoirs
Directeur général, Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation	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>
Directeur, Division de l'AIPRP	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) – divulgation de renseignements personnels à des fins de recherche et de statistiques</li> <li>• 8(2)m – communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné</li> </ul>
Directeur adjoint, DEPI de l'AIPRP	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) – divulgation de renseignements personnels à des fins de recherche et de statistiques</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(4) – relevé des cas d'usage</li> <li>• 9(5) – 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 divulgation en vertu de la <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i></li> <li>• 36(3)b) – réponse aux enquêtes sur les fichiers consultables</li> <li>• 37(3) – mesure relative au contrôle d'application</li> <li>• 72 – dresser un rapport annuel destiné au Parlement</li> </ul>
Directeur adjoint, OPS de l'AIPRP	Même que le directeur adjoint du DEPI de l'AIPRP, sauf que le poste n'est pas concerné par le paragraphe 8(4) – relevé des cas d'usage

### **DÉLÉGATION PARTIELLE**

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



## Loi sur la protection des renseignements personnels

Descriptions	Section	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 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 des cas d'usage	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 portés dans des fichiers de renseignements personnels	10						
Notification à la suite d'une demande d'accès	14	•	•	•	•	•	•
Prorogation du délai	15	•	•	•		•	
Prorogation du délai	17(2)(b)						
Transfert sur un support de substitution	17(3)(b)						
Refus de communication : renseignements personnels versés dans des fichiers qui ne peuvent pas être consultés	18(2)	•	•				
Refus de communication : renseignements obtenus à titre confidentiel	19(1)	•		•			
Divulgence autorisée de renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(2)	•		•			
Refus de divulgation selon les lois fédérales-provinciales	20						
Refus de divulgation : affaires internationales, défense et activités subversives	21	•		•			
Refus de divulgation : application de la loi et enquête	22	•		•		•	
Refuser la communication : <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>	22.3						
Refus de communication : enquêtes de sécurité	23	•		•		•	
Refus de communication : individus condamnés pour une infraction	24	•					
Refus de divulgation : sécurité des individus	25	•	•	•		•	
Refus de divulgation : renseignements personnels d'une autre personne	26	•	•	•	•	•	•
Refus de divulgation : secret professionnel des avocats	27	•		•			
Refus de divulgation : secret professionnel lié au brevet ou à la marque de commerce.	27.1						
Refus de communication : dossiers médicaux	28	•		•			
Avis d'enquête	31	•	•		•		

Descriptions	Section	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-3 DEPI
Présentation d'observations 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	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	Section	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / P M-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-3 DEPI
Consultation des documents	9	•	•	•	•	•	•
Corrections aux fichiers de renseignements personnels	11(2)	•	•				
Notification du refus de corriger des renseignements personnels	11(4)	•	•				
Communication des renseignements médicaux	13(1)						
Communication : dossiers médicaux – consultation directe, en présence d'un médecin	14						

#### **Légende :**

##### **AIPRP / PM-05 OPS**

Agent(e) supérieur(e) de l'AIPRP, OPS

##### **AIPRP / PM-05 DEPI**

Agent(e)s supérieur(e)s de l'AIPRP, DEPI

##### **AIPRP / PM-04 OPS**

Administrateurs de l'AIPRP, OPS

##### **AIPRP / PM-04 DEPI**

Administrateurs de l'AIPRP, DEPI

##### **AIPRP / PM-03 OPS**

Agent(e)s de l'AIPRP, OPS

##### **AIPRP / PM-03 DEPI**

Agent(e)s de l'AIPRP, DEPI

# Annexe C : Rapport statistique validé sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

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

Période d'établissement de rapport : 2022-04-01 to 2023-03-31

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

### 1.1 Nombre de demandes reçues

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		24 164
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		8 098
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	8 044	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	54	
<b>Total</b>		<b>32 262</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		18 273
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		13 964*
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	3 093	
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	10 871	

\* Il existe une légère différence dans le nombre total de demandes transférées au cours des périodes de rapport précédentes (13 964 contre 13 989). IRCC travaille actuellement à l'amélioration de ses procédures de traitement des demandes d'AIPRP afin d'accroître l'exactitude des données dans les prochains rapports.

### 1.2 Mode des demandes

Mode	Nombre de demandes
En ligne	22 899
Courriel	877
Poste	388
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>24 164</b>

## Section 2 – Demandes informelles

### 2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		0
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
<b>Total</b>		<b>0</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		0

### 2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre de demandes
En ligne	0
Courriel	0
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### 2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

Délai de traitement							
1-15 jours	16-30 jours	31-60 jours	61-120 jours	121-180 jours	181-365 jours	Plus de 365 jours	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

## 2.4 Pages communiquées informellement

Moins de 100 pages communiquées		De 101-500 pages communiquées		De 501-1 000 pages communiquées		De 1 001-5 000 pages communiquées		Plus de 5 000 pages communiquées	
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
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Section 3 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

### 3.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							Total
	1-15 jours	16-30 jours	31-60 jours	61-120 jours	121-180 jours	181-365 jours	Plus de 365 jours	
Divulgarion totale	107	650	1 358	1 230	284	276	118	4 023
Divulgarion partielle	109	1 174	2 901	1 849	903	1 333	1 416	9 685
Exception totale	0	0	0	1	0	0	2	3
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	20	9	34	32	19	22	16	152
Demande abandonnée	154	889	572	792	381	1 207	220	4 215
Neither confirmed nor denied	17	2	6	69	55	43	3	195
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>2 724</b>	<b>4 871</b>	<b>3 973</b>	<b>1 642</b>	<b>2 881</b>	<b>1 775</b>	<b>18 273</b>

### 3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	0	23(a)	0
19(1)(a)	448	22(1)(a)(ii)	0	23(b)	0
19(1)(b)	1	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	1	22(1)(b)	3 162	24(b)	0
19(1)(d)	3	22(1)(c)	5	25	331
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	5 488
19(1)(f)	0	22.1	0	27	4
20	0	22.2	0	27.1	0
21	5 674	22.3	0	28	2
		22.4	0		

### 3.3 Exclusions

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

### 3.4 Format des documents communiqués

Papier	Électronique				
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	Autres
0	13 708	6	0	0	0

### 3.5 Complexité

#### 3.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats papier et document électronique

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
661 429	549 079	18 273

#### 3.5.2 Pages pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier et document électronique par disposition des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101-500 pagesprocessed		501-1 000 pagesprocessed		1 001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées
Communication totale	3 945	69 321	77	13 248	0	0	1	2 754	0	0
Communication partielle	8 665	264 879	911	186 318	85	56 052	22	33 332	2	14 554
Exception totale	3	62	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	4 148	9 618	66	10 295	1	996			0	0
Ni confirmée ni rejetée	195	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16 956</b>	<b>343 880</b>	<b>1 054</b>	<b>209 861</b>	<b>86</b>	<b>57 048</b>	<b>23</b>	<b>36 086</b>	<b>2</b>	<b>14 554</b>

#### 3.5.3 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
0	0	0

### 3.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format audio par dispositions des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni rejetée	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.5.5 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
0	0	0

### 3.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par dispositions des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Ni confirmée ni rejetée	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### 3.5.7 Autres complexités

Disposition	Consultation requis	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni rejetée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.6 Demandes fermées

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

<b>Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i></b>	3 680
<b>Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i> (%)</b>	20,139

### 3.7 Présomptions de refus

#### 3.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la *Loi*

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement / Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
14 593	14 593	0	0	0

### 3.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la *Loi* (y compris toute prolongation prise)

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où aucune prolongation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où une prolongation a été prise	Total
1-15 jours	2 996	166	3 162
16-30 jours	1 433	94	1 527
31-60 jours	2 200	78	2 278
61-120 jours	2 263	73	2 336
121-180 jours	1 122	59	1 181
181-365 jours	2 502	156	2 658
Plus de 365 jours	1 302	149	1 451
<b>Total</b>	<b>13 818</b>	<b>775</b>	<b>14 593</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 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
1 941	478	472	2 891

### Section 5 – 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 6 – Prorogations

### 6.1 Motifs des prorogations

Nombre de prorogations prises	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution			15a)(ii) Consultation				15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 176	0	0	0	4	0	0	1 172	0

### 6.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution			15a)(ii) Consultation				15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	External	Internal	
1-15 jours	0	0	0	0	0	0	0	0
16-30 jours	0	0	0	4	0	0	1 172	0
Plus de 31 jours								0
<b>Total</b>	0	0	0	4	0	0	1 172	0

## Section 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	54	1 610	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	2	56	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>1 666</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	54	1 599	0	0
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	2	67	0	0
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

### 7.2 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
	1-15 jours	16-30 jours	31-60 jours	61-120 jours	121-180 jours	181-365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	8	4	1	0	0	0	0	13
Communiquer en partie	14	15	8	1	1	1	1	41
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>54</b>

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

Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation								
Recommandation	1-15 jours	16-30 jours	31-60 jours	61-120 jours	121-180 jours	181-365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Section 8 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

#### 8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		100-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1 001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 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
1-15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16-30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61-120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121-180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181-365	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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		100-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1 001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages disclosed	Nombre de demandes	Pages disclosed	Nombre de demandes	Pages disclosed	Nombre de demandes	Pages disclosed	Nombre de demandes	Pages disclosed
1-15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16-30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61-120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121-180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181-365	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 9 – Avis de plaintes et d'enquêtes reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
150	110	29	0	289

### Section 10 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et des Fichiers de renseignements personnels (FRP)

#### 10.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'ÉFVP terminées	3
Nombre d'ÉFVP modifiées	0

#### 10.2 Fichiers de renseignements personnels spécifiques à l'institution et centraux

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
Spécifiques à l'institution	18	0	0	4
Centraux	0	0	0	0
<b>Total</b>	18	0	0	4

## Section 11 – Atteintes à la vie privée

### 11.1 Atteintes substantielles à la vie privée signalée

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au SCT	7
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au CPVP	7

### 11.2 Atteintes à la vie privée signalée non-substantielles

Nombre d'atteintes à la vie privée non-substantielles	7 397
---	-------

## Section 12 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

### 12.1 Coûts répartis

Dépenses		Montant
Salaires		1 400 484 \$
Heures supplémentaires		66 183 \$
Biens et services		43 821 \$
• Contrats de services professionnels	8 050 \$	
• Autres	35 771 \$	
Total		1 510 488 \$

### 12.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	12,690
Employés à temps partiel et occasionnels	2,180
Employés régionaux	0,000
Experts-conseils et personnel d'agence	0,000
Étudiants	1,660
Total	16,530

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

**Période d'établissement de rapport :** 2022-04-01 to 2023-03-311

**Section 1 : Capacité de recevoir des demandes sous la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur personnels***

Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a pu recevoir des demandes d'AIPRP par les 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 sous la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur personnels***

2.1 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a pu traiter des documents papiers à différents niveaux de classification

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents papiers non classifiés	0	0	52	52
Documents papiers Protégé B	0	0	52	52
Documents papiers Secret et Très secret	0	0	52	52

2.2 Nombre de semaines pendant lesquelles IRCC a pu traiter des documents électroniques à différents niveaux de classification.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents électroniques non classifiés	0	0	52	52
Documents électroniques Protégé B	0	0	52	52
Documents électroniques Secret et Très secret	0	0	52	52



### Section 3 : Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

#### 3.1 Nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes.

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2023	Demandes ouvertes dépassant les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2023	Total
Reçues en 2022-2023	12 254	51 510	63 764
Reçues en 2021-2022	254	8 598	8 852
Reçues en 2020-2021	3	299	302
Reçues en 2019-2020	0	0	0
Reçues en 2018-2019	0	0	0
Reçues en 2017-2018	0	0	0
Reçues en 2016-2017	0	0	0
Reçues en 2015-2016	0	0	0
Reçues en 2014-2015	0	0	0
Reçues en 2013-2014 ou plus tôt	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12 511</b>	<b>60 407</b>	<b>72 918</b>

#### 3.2 Nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à l'information du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution	Nombre de plaintes ouvertes
Reçues en 2022-2023	512
Reçues en 2021-2022	38
Reçues en 2020-2021	18
Reçues en 2019-2020	1
Reçues en 2018-2019	1
Reçues en 2017-2018	1
Reçues en 2016-2017	0
Reçues en 2015-2016	0
Reçues en 2014-2015	0
Reçues en 2013-2014 ou plus tôt	0
<b>Total</b>	<b>571</b>

## Section 4 : Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

### 4.1 Nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes <i>dans</i> les délais prescrits par la Loi en date du 31 mars 2023	Demandes ouvertes <i>dépassant</i> les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2023	Total
Reçues en 2022-2023	2 935	9 336	12 271
Reçues en 2021-2022	158	1 499	1 657
Reçues en 2020-2021	0	35	35
Reçues en 2019-2020	0	1	1
Reçues en 2018-2019	0	0	0
Reçues en 2017-2018	0	0	0
Reçues en 2016-2017	0	0	0
Reçues en 2015-2016	0	0	0
Reçues en 2014-2015	0	0	0
Reçues en 2013-2014 ou plus tôt	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3 093</b>	<b>10 871</b>	<b>13 964</b>

### 4.2 Nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution	Nombre de plaintes ouvertes
Reçues en 2022-2023	38
Reçues en 2021-2022	2
Reçues en 2020-2021	0
Reçues en 2019-2020	0
Reçues en 2018-2019	0
Reçues en 2017-2018	0
Reçues en 2016-2017	0
Reçues en 2015-2016	0
Reçues en 2014-2015	0
Reçues en 2013-2014 ou plus tôt	0
<b>Total</b>	<b>40</b>

## Section 5: Numéro d'assurance social

**Votre institution a-t-elle commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation cohérente du NAS en 2022-2023?**

Non

## Section 6: Accès universel sous la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

**Combien de demandes ont été reçues de la part de ressortissants étrangers confirmés\* en dehors du Canada en 2022-2023?**

6 425

\*Se réfère aux clients qui s'identifient comme ressortissants étrangers résidant hors du Canada sur le portail de Demande d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) en ligne d'IRCC.