

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

Disponible sur demande en médias substitués.

Also available in English under the title: Access to Information Act / Privacy Act

Visitez-nous en ligne

Site Web : www.cic.gc.ca

Facebook : www.facebook.com/CitCanada

YouTube : 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, 2019

N° de catalogue Ci4-24F-PDF

ISSN 2371-2732

IRCC-2749-06-2019

Table des matières

Résumé	1
Coup d'œil sur l'AIPRP à IRCC	2
Introduction	2
Objet des lois	3
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	3
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	3
À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	3
Ordonnance de délégation de pouvoirs	3
Structure organisationnelle	4
Faits saillants du rapport statistique pour 2018-2019	5
Demandes reçues et traitées	5
Pages traitées	6
Sources des demandes en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	6
Demandes d'accès non officielles en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	7
Exceptions	7
Exclusions	7
Consultations	7
Prorogations	8
Délai de règlement des demandes	8
Plaintes	9
Vérifications	11
Appels devant la Cour fédérale	11
Rapport sur les frais d'accès à l'information aux fins de la <i>Loi sur les frais de service</i> ..	11
Exigences en matière de rapport propres à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	12
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	12
Communications de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)m)	15
Atteintes substantielles à la vie privée	16
Surveillance de la conformité	17
Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives	17
<i>Loi sur l'accès à l'information</i> et <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	17
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> seulement	18
Formation et sensibilisation	18
Formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	18
Formation sur la protection des renseignements personnels seulement	19
ANNEXE A : Délégation de pouvoirs signée	20
ANNEXE B : Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	21
ANNEXE C : Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	23
ANNEXE D : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	25
ANNEXE E : Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	33
ANNEXE F : Tableaux des nouvelles exceptions	40





Résumé

Chaque année, dans ses principaux secteurs d'activité, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) interagit avec des millions de personnes, y compris celles qui cherchent à être admises à titre de résidents temporaires ou permanents au Canada pour s'établir par la suite dans la société canadienne, et celles qui demandent la citoyenneté canadienne. Le Ministère est également responsable de la prestation des services de passeport pour les personnes qui souhaitent obtenir ou renouveler un passeport canadien ou tout autre document de voyage, comme un certificat d'identité ou un titre de voyage pour réfugiés.



IRCC gère un volume considérable de renseignements personnels dans le cadre de la prestation de ces programmes et services, et reste déterminé à veiller à ce que les renseignements personnels détenus par IRCC soient protégés, utilisés et communiqués de manière responsable. Au cours de la période de référence débutant le 1^{er} avril 2018 et se terminant le 31 mars 2019, IRCC a réalisé des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée visant à examiner les risques d'atteinte à la vie privée dans les nouvelles initiatives ministérielles. En outre, la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) a donné des conseils en matière de politique de confidentialité pour plus de 485 demandes concernant l'échange de renseignements, le consentement, les sondages, les contrats, les avis de confidentialité et d'autres questions.



Au cours des dernières années, le Ministère a observé une augmentation considérable des volumes dans certains de ses secteurs d'activité les plus importants en raison du grand nombre de personnes dans le monde qui cherchent à entrer au Canada à titre temporaire ou permanent et du nombre croissant de résidents permanents admissibles qui souhaitent devenir citoyens canadiens. Le défi pour IRCC est d'être en mesure de gérer efficacement ces demandes d'entrée et de séjour au Canada, tout en travaillant avec les intervenants pour veiller à ce que les nouveaux arrivants aient les meilleures chances de réussite et que l'économie et la société canadiennes récoltent les retombées de leur réussite.

Il y a une corrélation entre la hausse des volumes dans d'autres secteurs d'activité d'IRCC et l'augmentation importante du nombre de demandes d'AIPRP. En 2018-2019, IRCC a reçu 50 % de toutes les demandes d'AIPRP soumises aux institutions fédérales, dont le volume a connu une croissance sans précédent au cours des dernières années.

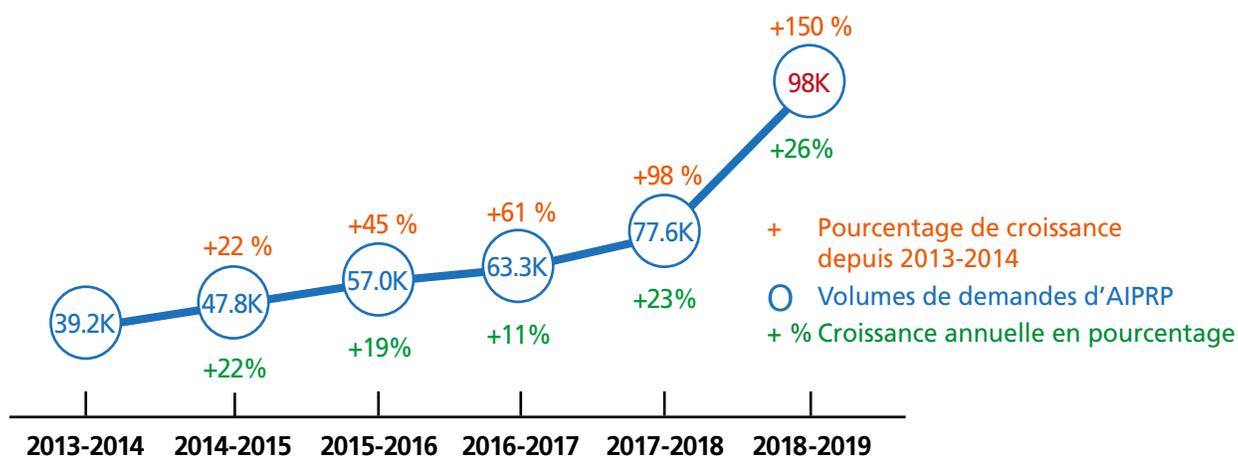
IRCC est unique en ce sens que la plupart des demandes qu'il reçoit en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* concernent les renseignements personnels de ses clients. En effet, la majorité de ses demandes concernent des clients d'IRCC qui sont des étrangers et qui comptent sur des représentants 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 d'IRCC.

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

- Une équipe gère les demandes d'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 documents et le recensement de l'information de nature délicate qui ne doit pas être communiquée en réponse aux demandes d'AIPRP.
- L'autre équipe gère toutes les demandes d'AIPRP relatives aux dossiers des clients d'IRCC.

Le Ministère s'est engagé à faire en sorte que ses demandeurs obtiennent un accès rapide aux documents qu'ils demandent et a lancé un certain nombre d'initiatives pour améliorer son rendement et réduire l'arriéré de demandes. Malgré une augmentation de 26 % par rapport à l'exercice précédent, IRCC a réussi à fermer 40 % de demandes de plus par rapport à l'exercice précédent.

Coup d'œil sur l'AIPRP à IRCC



Comme en témoigne le présent rapport, IRCC a déployé de nombreux efforts pour renforcer son programme d'AIPRP; le Ministère a notamment stabilisé son effectif, peaufiné ses procédures et ses outils, amélioré la participation des intervenants et sensibilisé la collectivité à cette question. La transformation du programme d'AIPRP sera un thème récurrent en 2019-2020 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.

Introduction

IRCC est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel consolidé sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le rapport décrit les activités qui témoignent de la conformité aux dispositions des deux lois pour l'exercice débutant le 1^{er} avril 2018 et se terminant le 31 mars 2019.

L'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* précise qu'à la fin de l'exercice financier, le responsable de chacune des

institutions fédérales doit présenter au Parlement un rapport annuel concernant l'application de ces deux lois.

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 de 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, qui fait partie du Secteur de la gestion ministérielle et qui est chargée d'administrer le programme d'AIPRP à IRCC, 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 de s'acquitter de ses responsabilités et de ses obligations en matière d'AIPRP au cours de la période de référence 2018-2019.

Objet des lois

Loi sur l'accès à l'information

La *Loi sur l'accès à l'information* a pour objet d'accorder un droit d'accès aux documents que détient l'administration 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 sont susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif.

Loi sur la protection des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour objet de protéger les renseignements personnels des particuliers que détiennent les institutions fédérales et de donner à ces particuliers un accès aux renseignements personnels qui les concernent. La Loi protège les renseignements personnels des particuliers en empêchant d'autres personnes d'y avoir accès et leur confère des droits fondamentaux en ce qui a trait à la collecte, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels.

À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

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

Le Ministère perpétue la tradition humanitaire du Canada en accueillant des réfugiés et d'autres personnes qui ont besoin de protection, honorant ainsi ses obligations et sa réputation à l'échelle

internationale.

IRCC, en collaboration avec ses partenaires, procède au contrôle des résidents permanents et temporaires potentiels de manière à 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 résidents canadiens.

Enfin, le Ministère renforce le Canada en aidant tous les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer dans la société et l'économie canadiennes et en octroyant la citoyenneté canadienne, en encourageant les gens à l'obtenir et en fournissant des preuves de citoyenneté.

IRCC tire son mandat 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 le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux aux termes de l'article 95 de la *Loi constitutionnelle* de 1867.

Le 2 juillet 2013, la responsabilité principale de Passeport Canada et l'administration du *Décret sur les passeports canadiens* et du *Décret concernant la délivrance des passeports diplomatiques et des passeports spéciaux* a été transférée du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

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 autorise les membres de la haute direction du Ministère et le coordonnateur ministériel de l'AIPRP (directeur de l'AIPRP) à 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 postes particuliers de la Division de l'AIPRP à l'administration centrale, comme il est indiqué aux annexes B et C du présent rapport.



Structure organisationnelle

La Division de l'AIPRP fait partie de la Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation, sous la responsabilité d'un directeur général, au sein du Secteur de la gestion ministérielle à IRCC. La Division administre 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 quatre unités, ainsi que 35 agents de liaison qui coordonnent les activités d'AIPRP dans leurs directions générales respectives. Chaque unité a des responsabilités partagées pour l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



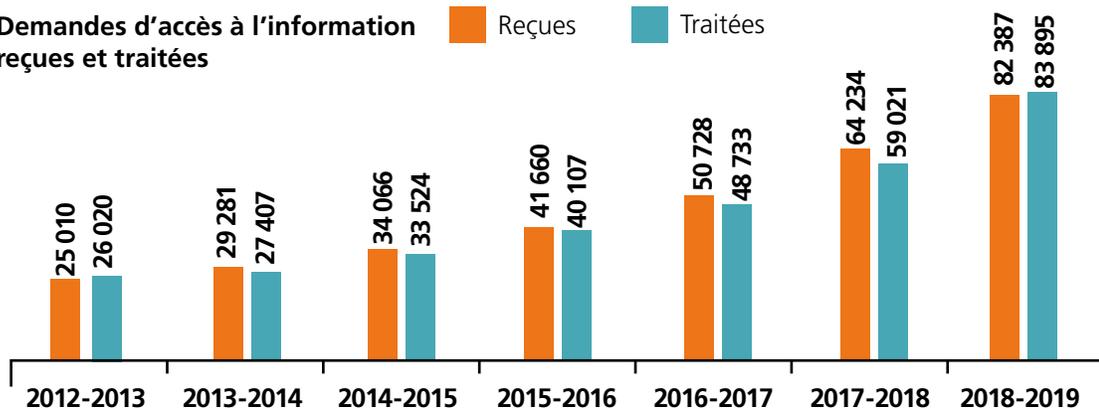
Structure de la Division de l'AIPRP à IRCC



Faits saillants du rapport statistique pour 2018-2019

Demandes reçues et traitées

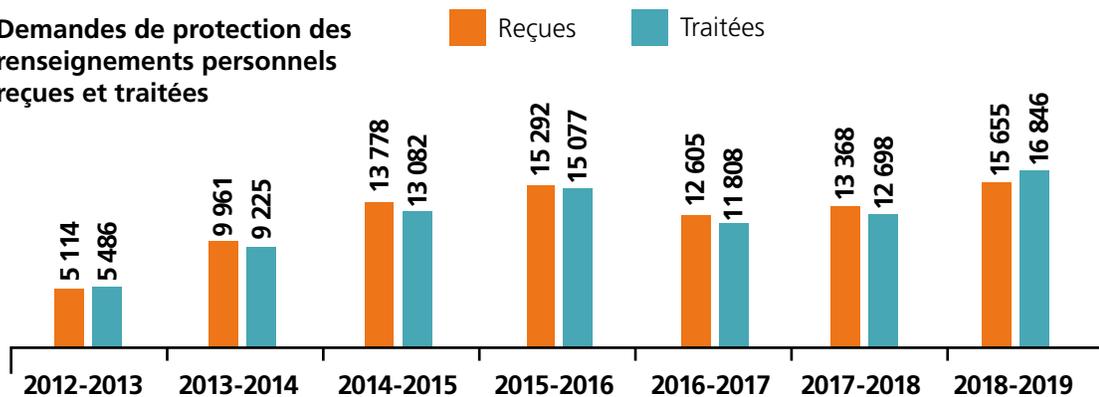
Demandes d'accès à l'information reçues et traitées



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 **82 387** demandes en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 28 % par rapport à l'exercice précédent. En raison de la croissance des demandes, le taux de conformité était de 71,61 % pour la période de référence.

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

Demandes de protection des renseignements personnels reçues et traitées



IRCC demeure l'une des institutions fédérales les plus consultées, ayant reçu au total **15 655** demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2018-2019. Il s'agit d'une augmentation de 17 % par rapport à l'exercice précédent. Compte tenu du nombre de demandes de communication de renseignements personnels à traiter, le taux de conformité du Ministère était de 63,04 %.

La majorité des demandes de communication de renseignements personnels reçues concernaient des dossiers de clients.



Pages traitées

Loi sur l'accès à l'information

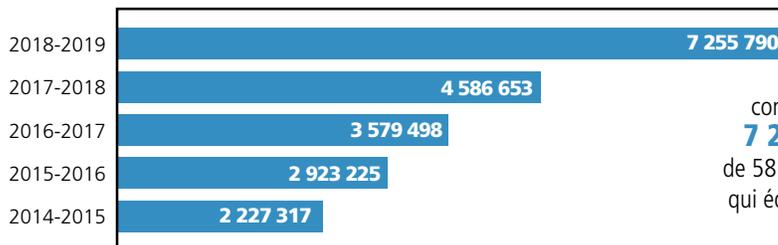
IRCC a traité 6 058 588 pages en 2018-2019, une augmentation de 63 % par rapport à l'exercice précédent.

Loi sur la protection des renseignements personnels

IRCC a traité 1 197 202 pages en 2018-2019, une augmentation de 37 % par rapport à l'exercice précédent.



Pages traitées en vertu des deux lois

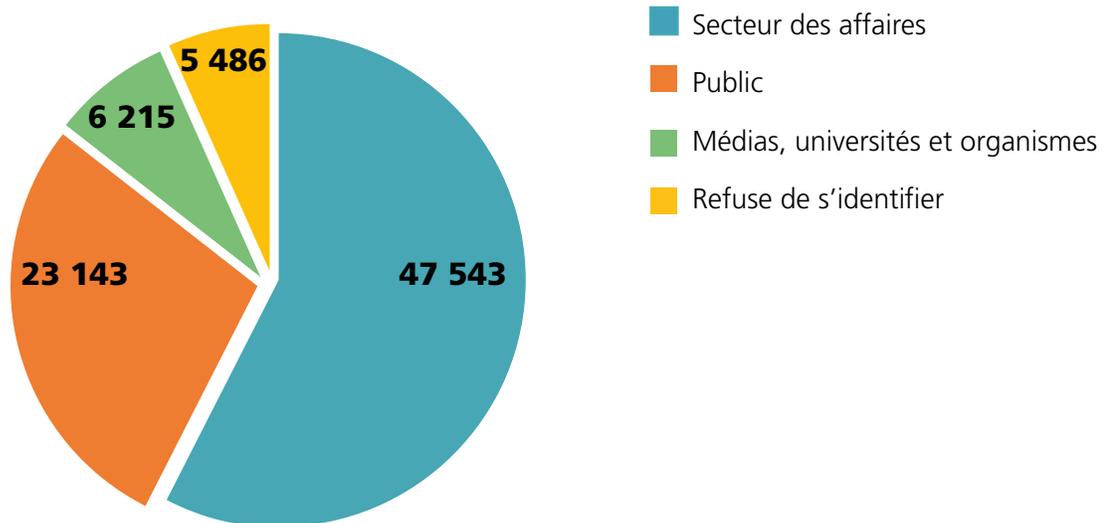


Alors que le nombre de demandes continue de croître, le nombre de pages examinées augmente aussi constamment. En 2018-2019, IRCC a traité **7 255 790 pages**. Il s'agit d'une hausse de 58 % par rapport à l'exercice précédent, ce qui équivaut 2 millions de pages additionnelles examinées par la Division de l'AIPRP.



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

Le secteur des affaires (essentiellement composé d'avocats et de consultants spécialisés en immigration) reste la plus grande source de demandes, représentant 57,7 % de toutes les demandes. Le grand public a présenté 28,1 % des demandes, tandis que les médias, les organismes et les universités sont à l'origine de 7,5 % d'entre elles. Les autres demandes (6,7 %) proviennent de demandeurs qui ont refusé de s'identifier.





Demandes d'accès non officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

IRCC affiche les sommaires des demandes d'accès à l'information traitées concernant des dossiers ministériels sur le [Portail du gouvernement ouvert](#). En 2018-2019, IRCC a répondu à 1 254 demandes non officielles (copies de demandes qui ont déjà fait l'objet d'une communication).

Exceptions

Loi sur l'accès à l'information

Le Ministère a invoqué certaines exceptions pour 51 262 demandes (61,1 %), et a fourni tous les renseignements demandés dans 25 194 cas (30 %). Les 7 413 autres demandes (8,8 %) ont été transférées ou abandonnées, aucun dossier n'existait ou le Ministère ne pouvait ni confirmer ni nier l'existence de ces 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 sur l'accès à l'information* relevaient des trois dispositions suivantes :

- le paragraphe 19(1), qui vise à protéger les renseignements personnels, a été invoqué dans 38 816 cas (76 %);
- le paragraphe 16(1), qui concerne l'exécution de la loi et les enquêtes criminelles, a été invoqué dans 16 369 cas (32 %);
- le paragraphe 15(1), qui porte sur les relations internationales, la défense et les activités subversives a été invoqué dans 13 721 cas (27 %).

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

Loi sur la protection des renseignements personnels

Le Ministère a invoqué certaines exceptions pour 10 154 demandes (60 %), et a fourni tous les renseignements demandés dans 3 183 cas (19 %). Les 3 509 autres demandes restantes (21 %) ont été transférées ou abandonnées, ou aucun dossier n'existait.

La majorité des exceptions invoquées par IRCC aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* relevait des trois dispositions suivantes :

- l'article 26, qui vise à protéger les renseignements personnels, a été invoqué dans 7 744 cas (76 %);
- l'article 21, qui porte sur les relations internationales, la défense et les activités subversives, a été invoqué dans 6 311 cas (62 %);
- l'alinéa 22(1)b), qui concerne l'exécution de la loi et les enquêtes criminelles, a été invoqué dans 2 787 cas (27 %).

Il convient de mentionner que plus d'une disposition peut s'appliquer à une demande donnée.

Exclusions

Loi sur l'accès à l'information

La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents déjà accessibles au public (article 68) ni aux documents confidentiels du Conseil privé de la Reine (article 69). IRCC a exclu des documents dans 25 cas visés par l'article 68 et dans 37 cas visés par l'article 69.

Loi sur la protection des renseignements personnels

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 de la Reine (article 70). IRCC n'a pas appliqué d'exclusions aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période de référence.

Consultations

Loi sur l'accès à l'information

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC pour des documents liés à IRCC dans 298 cas aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*, et IRCC a été en mesure de répondre à 68 % de ces consultations dans un délai de 30 jours.





Loi sur la protection des renseignements personnels

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC pour des documents liés à IRCC dans 31 cas aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et IRCC a été en mesure de répondre à 80 % de ces consultations dans un délai de 30 jours.

Prorogations

Loi sur l'accès à l'information

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* permet de proroger les délais prévus par la loi si des consultations sont nécessaires ou si la demande porte sur un grand volume de documents et que le fait de la traiter dans le délai prévu entrave de façon excessive le fonctionnement du Ministère.

IRCC a invoqué au total 2 729 prorogations au cours de la période visée par le rapport en 2018-2019. Des prorogations ont été jugées nécessaires dans 2 570 cas où IRCC devait consulter d'autres institutions fédérales avant de répondre. Dans 121 cas, des prorogations ont été nécessaires pour effectuer des recherches dans un grand nombre de dossiers ou pour répondre

à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui entravait le fonctionnement. IRCC a également invoqué 38 prorogations pour donner un avis à des tiers.

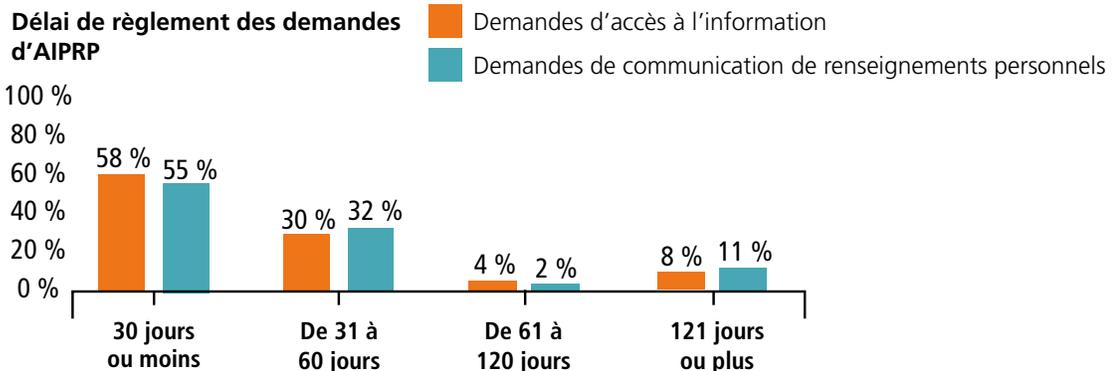
Loi sur la protection des renseignements personnels

L'article 15 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet une prorogation du délai prévu par la loi si des consultations sont nécessaires pour le traitement de la demande, si une traduction est requise ou si la demande porte sur un grand volume de documents et que le fait de la traiter dans le délai prévu entrave de façon excessive le fonctionnement du Ministère.

IRCC a invoqué au total 199 prorogations au cours de la période visée par le rapport en 2018-2019. De ce nombre, 168 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 31 autres cas pour effectuer des recherches dans un grand nombre de dossiers ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui entravait le fonctionnement. IRCC n'a invoqué aucune prorogation à des fins de traduction.



Délai de Règlement



Demands d'accès à l'information :

48 754 demandes (58 %) dans un délai de 30 jours ou moins;
24 757 demandes (30 %) dans un délai de 31 à 60 jours;
3 613 demandes (4 %) dans un délai de 61 à 120 jours;
6 771 demandes (8 %) dans un délai de 121 jours ou plus.

Demands de communication de renseignements personnels :

9 306 demandes (55 %) dans un délai de 30 jours ou moins;
5 359 demandes (32 %) dans un délai de 31 à 60 jours;
368 demandes (2 %) dans un délai de 61 à 120 jours;
1 813 demandes (11 %) dans un délai de 121 jours ou plus.



Plaintes

Le Commissariat à l'information (CI) et le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) collaborent avec les institutions pour résoudre les plaintes rapidement (dans la mesure du possible) sans ouvrir une enquête officielle. Si ce n'est pas une option ou si le problème n'est pas résolu rapidement, le CI et le CPVP ouvriront une enquête officielle.

Au cours de la période de référence, le Ministère a reçu 164 plaintes informelles dans le cadre du processus de résolution rapide et en a réglé 154.

Loi sur l'accès à l'information

Au cours de la période visée par le rapport en 2018-2019, le Ministère a été avisé que 544 plaintes avaient été reçues par le CI concernant l'accès à l'information, ce qui représente 0,66 % de toutes les demandes réglées durant cette période. La majorité de ces plaintes étaient liées aux délais de traitement.

De plus, la Division de l'AIPRP a traité et conclu 579 enquêtes sur des plaintes. De ce nombre, 95 ont été abandonnées, ont fait l'objet d'un désistement ou ont été jugées non fondées. Les 484 autres plaintes ont été réglées à la satisfaction du plaignant.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport en 2018-2019, le Ministère a été avisé que 11 plaintes avaient été reçues par le CPVP concernant la protection des renseignements personnels, ce qui représente 0,07 % de toutes les demandes réglées durant cette période. La majorité de ces plaintes étaient liées aux délais de traitement.

De plus, la Division de l'AIPRP a traité et conclu 15 enquêtes sur des plaintes. De ce nombre, 4 ont fait l'objet d'un désistement ou ont été jugées non fondées. Quant aux 11 autres plaintes, elles ont été réglées à la satisfaction du plaignant.

Plaintes à signaler

En mars 2018, le Ministère a mis à jour son formulaire de *Consentement pour une demande d'accès à l'information et à des renseignements personnels (IMM 5744)*. L'un des principaux changements était l'ajout du consentement obligatoire des deux parents pour les renseignements concernant un enfant mineur. Auparavant, le consentement d'un seul parent d'un enfant mineur était requis, mais les préoccupations croissantes quant à l'immigration illégale, aux enlèvements et à la maltraitance d'enfants et à la fraude d'identité ont poussé la Division de l'AIPRP à revoir et à réviser sa politique de consentement pour les demandes de renseignements visant un enfant mineur.

Le processus exige désormais que le demandeur obtienne le consentement des deux parents de l'enfant ou qu'il fournisse la preuve qu'il n'y a qu'un seul gardien. Cette modification du formulaire de consentement prévient la divulgation des renseignements d'un mineur à une partie qui ne devrait pas y avoir accès.

L'exigence à l'égard de la double signature a été adoptée afin de garantir que la divulgation des renseignements contenus dans les documents ne compromette pas la sécurité du mineur et des autres parties pouvant être présentes. Elle garantit également que le demandeur dispose d'un droit d'accès aux renseignements contenus dans les documents.

Une plainte a été reçue concernant la nouvelle exigence de consentement. Selon les déclarations du Ministère, le CPVP a établi lors du processus de résolution rapide qu'il n'était pas nécessaire de mener une enquête formelle.





Mesures prises aux termes des deux lois

Le Ministère a pris diverses mesures visant à réduire le nombre de plaintes déposées. Par exemple, la Division de l'AIPRP collabore activement avec le CI à l'occasion de réunions périodiques afin d'examiner et de régler un maximum de plaintes. La Division continue de chercher des moyens qui lui permettront d'améliorer son rendement en vue de réduire les délais de réponse aux demandes d'AIPRP et ainsi faire diminuer le nombre de plaintes.



La Division compte deux agents qui s'occupent de régler les plaintes. IRCC travaille en collaboration étroite avec le CI et le CPVP pour veiller à répondre aux attentes et s'assurer que les analystes de la Division de l'AIPRP et les bureaux de première responsabilité comprennent bien le processus de plainte.

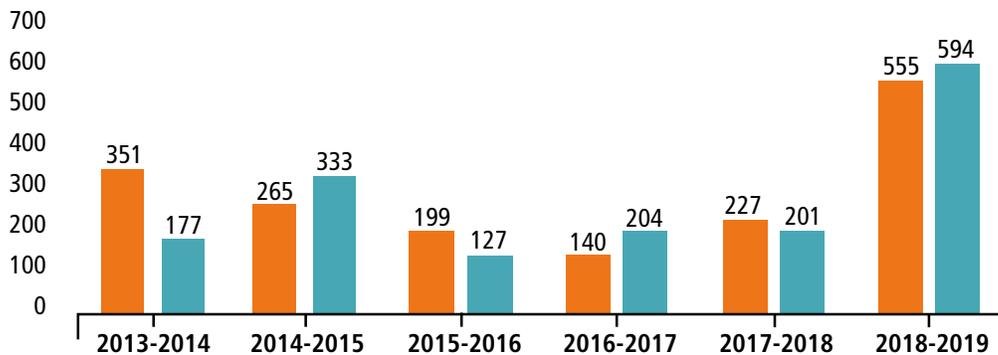
Le nombre de plaintes a augmenté de 174 % cette année par rapport à l'exercice précédent.



Parmi ces plaintes, 266 provenaient d'un seul demandeur et 362 de 5 plaignants. De ces 362 plaintes, 322 ont été réglées sans enquête officielle par le CI, car la réponse à la demande d'AIPRP avait été envoyée avant que le demandeur ne dépose sa plainte.

Au cours de la période visée par le rapport, la Division de l'AIPRP a déployé des efforts concertés pour régler les anciennes plaintes et veiller à ce que toutes les plaintes soient traitées rapidement. De nouveaux processus ont été mis en place pour réduire les délais de traitement des plaintes au moyen d'une meilleure répartition du travail, de réunions périodiques pour discuter des problèmes et de tous les dossiers en cours, ainsi que de la publication de rapports statistiques à intervalles réguliers pour garantir que tout le travail a été mené à bien. Grâce aux nouveaux processus, la Division de l'AIPRP a réglé 196 % de plaintes de plus par rapport à l'exercice précédent, et son arriéré de plaintes est à son plus bas depuis 2013-2014.

Volume des plaintes : 2013-2014 à 2018-2019 ■ Plaintes reçues ■ Plaintes réglées





Vérifications

L'audit de la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été intégré au plan d'audit axé sur les risques 2018-2020 du Ministère, et s'est achevé en février 2019. L'audit avait pour objectif d'évaluer l'efficacité du cadre de gouvernance et de contrôle actuel relativement à la gestion des demandes d'AIPRP au Ministère afin de veiller au respect des exigences prévues par les lois, le Conseil du Trésor et le Ministère.



L'audit portait sur le cadre de gouvernance, les capacités d'établissement de rapports et de surveillance, la gestion des ressources, la conformité et l'efficacité opérationnelle du processus de gestion de l'AIPRP au Ministère. Sa portée excluait les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* applicables aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, aux atteintes à la vie privée et aux plaintes au CVPC à l'égard des pratiques de protection des renseignements personnels du Ministère. L'audit portait sur la période allant du 1^{er} avril 2016 au 30 juin 2018.



L'audit a révélé que le Ministère a en place un cadre de gouvernance et de contrôle à l'appui de la gestion des demandes d'AIPRP; toutefois, des possibilités d'amélioration ont été relevées pour renforcer le cadre actuel en vue de mieux soutenir la gestion des demandes d'AIPRP de manière à assurer le respect des exigences prévues par les lois, le Conseil du Trésor et le Ministère.



Le Ministère donnera suite aux recommandations de l'audit jusqu'en 2019-2020 et les exercices subséquents.

Appels devant la Cour fédérale

Aucun appel n'a été interjeté devant la Cour fédérale contre IRCC relativement à la *Loi sur l'accès à l'information* ou à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* durant la période visée par le rapport en 2018-2019.

Rapport 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 qu'une autorité responsable rende compte chaque année au Parlement des frais perçus par l'institution.

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

- **Autorité habilitante** : *Loi sur l'accès à l'information*
- **Montant des frais** : 5 \$, frais exigés pour une demande d'accès à l'information
- **Total des recettes** : IRCC a perçu 409 745 \$ pour 81 949 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 dispense de 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. Pour 2018-2019, IRCC a accordé des dispenses totalisant 1 715 \$.
- **Coût de fonctionnement du programme** : 4 847 695 \$



Exigences en matière de rapport propres à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

La section suivante présente les points saillants des rapports statistiques qui ne sont déclarés que pour la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et non pour la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit entre autres des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, de la communication de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et des atteintes à la vie privée.



Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Pour s'acquitter de son mandat et assurer une 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*, 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.



Les descriptions d'EFVP réalisées au cours de l'exercice 2018-2019 se trouvent ci-dessous. Pour chacune des descriptions d'EFVP, nous fournissons le lien hypertexte menant aux résumés d'EFVP correspondants, à l'exception de trois résumés d'EFVP en cours de préparation pour publication en ligne.



Analytique

Le résumé de l'EFVP est en cours d'élaboration et sera affiché plus tard durant l'exercice.

En 2018, IRCC a lancé un projet pilote faisant appel à l'analyse informatique pour aider les agents à trier les demandes en ligne de visa de résident temporaire en provenance de la Chine. L'objectif du projet pilote est d'améliorer le

service à la clientèle et de rendre le traitement plus efficace, tout en continuant d'assurer la sécurité des Canadiens. L'analyse informatique aide les agents à repérer les demandes courantes et simples pour un traitement simplifié et à trier les dossiers plus complexes pour un examen approfondi. Dans tous les cas, les agents doivent toujours contrôler la sécurité et la criminalité pour toutes les demandes.

Le rapport sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée liés à la mise en œuvre de l'analyse informatique dans le traitement des demandes en ligne de visa de résident temporaire en provenance de la Chine.

Communication de données sur la citoyenneté à Élections Canada pour la mise à jour du Registre national des électeurs

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/registre-national-electeurs-citoyens-ircc-transfert-donnees.html.

Le Registre national des électeurs (RNE) d'Élections Canada (EC) est la base de données permanente et mise à jour en continu qui répertorie les Canadiens autorisés à voter aux élections et aux référendums fédéraux, et EC s'en sert pour créer des listes préliminaires d'électeurs (listes électorales) au début des élections et des référendums fédéraux.

Les transferts de données sur les nouveaux citoyens d'IRCC au RNE d'EC se produisent depuis 1997, année où le RNE a été créé. Les candidats à la citoyenneté canadienne âgés de 18 ans ou plus peuvent donner leur consentement dans la demande de citoyenneté canadienne d'IRCC pour le transfert des renseignements personnels liés à la citoyenneté à EC au moment de l'obtention de la citoyenneté afin d'être ajoutés au RNE et par la suite aux listes électorales fédérales. En mai 2017, EC et IRCC ont mis à jour leur protocole d'entente (PE) concernant cette initiative afin d'inclure des éléments de données supplémentaires et de prendre en compte les modifications apportées au Règlement sur



la citoyenneté d'IRCC en 2014 permettant à IRCC de communiquer des renseignements sur les révocations, rappels et répudiations de la citoyenneté (collectivement appelés «perte de la citoyenneté»).

Le rapport multi-institutionnel sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée liés à la communication de renseignements personnels par IRCC à EC concernant de nouveaux citoyens, ainsi que de renseignements sur les révocations, rappels et répudiations de la citoyenneté.



Communication de données d'immigration à Élections Canada pour la mise à jour du Registre national des électeurs

Le résumé de l'EFVP est en cours d'élaboration et sera affiché plus tard durant l'exercice.

Le RNE d'EC est la base de données permanente qui répertorie les Canadiens autorisés à voter aux élections et aux référendums fédéraux, et EC s'en sert pour créer des listes préliminaires d'électeurs (listes électorales) au début des élections et des référendums fédéraux.



Le statut de citoyenneté fait partie des critères servant à établir si une personne peut voter au Canada. Les étrangers et les résidents permanents forment des catégories de personnes qui n'ont pas le statut de citoyen au Canada et ne peuvent donc pas voter lors des élections et des référendums fédéraux.



Depuis 1997, EC compte sur les renseignements transmis par IRCC à titre de source de données sur les nouveaux citoyens faisant autorité pour assurer la tenue du RNE de façon à ce qu'il soit aussi complet, exact et à jour que possible. La présente EFVP vise un nouveau transfert de données qui élargit cette relation d'échange de données en demandant qu'IRCC transfère à EC certains renseignements personnels sur les étrangers et les résidents permanents. EC prévoit utiliser cette information afin de s'assurer que les étrangers ou les résidents permanents associés à ces renseignements ne figurent pas comme électeurs dans le RNE.

Le rapport multi-institutionnel sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée liés à la communication de renseignements personnels par IRCC à EC concernant les étrangers et les résidents permanents.

Initiative sur les entrées et les sorties

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/entrees-sorties-resume-site-web.html.

Une fois entièrement mise en œuvre, l'initiative sur les entrées et les sorties permettra à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) de recueillir les renseignements biographiques de tous les voyageurs qui arrivent au Canada et de ceux qui quittent le pays, par voie terrestre et par voie aérienne. En tant que partenaire de ce projet, IRCC utilise les renseignements sur les entrées et les sorties pour faciliter l'administration de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, de la *Loi sur la citoyenneté* et du *Décret sur les passeports canadiens*. L'échange d'information entre l'Agence et le Ministère est autorisé par la *Loi sur les douanes* et régi par un protocole d'entente et quatre annexes.

Le rapport sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée liés à la collecte auprès de l'ASFC et à l'utilisation de renseignements personnels par IRCC concernant les voyageurs.

Système intégré de gestion des paiements et des revenus

Le résumé de l'EFVP est en cours d'élaboration et sera affiché plus tard durant l'exercice.

Dans le cadre du programme de modernisation du Ministère, un nouveau système de gestion des frais, appelé le « Système intégré de gestion des paiements et des revenus » (SIGPR), a été créé pour remplacer les anciens systèmes utilisés pour le traitement des frais liés au recouvrement des coûts.



Le SIGPR utilise le bouton d'achat du receveur général (BARG) pour percevoir les frais par Internet, le service de paiement de factures (SPF) pour percevoir les paiements faits à une institution financière canadienne et le système de transfert de fichier sécurisé (TFS) géré par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour assurer la transmission sécurisée de données sur les paiements entre SPAC et IRCC.

Le rapport sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée associés à la mise en œuvre du SIGPR à IRCC.

Programme fédéral de santé intérimaire

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/sommaire-pfsi.html.

La Direction générale de la migration et de la santé (DGMS) est responsable de l'administration et de l'exécution du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), lequel offre une couverture temporaire et limitée des soins de santé aux réfugiés réinstallés, aux demandeurs d'asile et à certains autres groupes qui ne sont pas admissibles à un régime d'assurance maladie provincial ou territorial et qui n'ont pas d'assurance privée. Ces responsabilités consistent notamment à établir les exigences d'admissibilité, à élaborer un barème de prestations, à trouver et à inscrire des professionnels de la santé affiliés au Programme ainsi qu'à gérer et à surveiller l'exécution du programme par l'intermédiaire d'un administrateur tiers des demandes de remboursement.

Le rapport sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée associés à la gestion des renseignements personnels dans le cadre du PFSI en ce qui concerne l'administrateur tiers des demandes de remboursement.

Programme des candidats des provinces

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/2018-partage-information-programme-candidats-provinces.html.

Le Programme des candidats des provinces, établi en 1997, vise trois objectifs : répondre aux besoins provinciaux et territoriaux en matière de main d'œuvre et de développement économique; promouvoir l'immigration dans les régions du Canada qui ne sont pas des destinations traditionnelles; favoriser le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Pour atteindre ces objectifs, les provinces et les territoires proposent aux fins de la résidence permanente la candidature de personnes qui possèdent les compétences nécessaires pour répondre à des exigences particulières du marché du travail et qui démontrent la capacité et l'intention de s'établir sur le plan économique dans la province ou le territoire qui présente la candidature.

En 2014, quand le Ministère a commencé à renégocier les accords bilatéraux provinciaux et territoriaux, des mesures ont été prises pour élargir la portée des dispositions sur l'intégrité des programmes en raison de problèmes continus à cet égard. Une section consacrée à l'intégrité des programmes a été ajoutée aux accords. Ainsi, la responsabilité de l'intégrité des programmes relève des provinces et des territoires qui gèrent ces programmes. Des clauses ont également été ajoutées pour coordonner les activités entre le Ministère et les provinces et territoires en vue d'améliorer la détection et le traitement des cas de fausses déclarations et de fraude au moyen de l'échange de renseignements.

Cette EFVP portait sur la manière dont le Ministère communique les renseignements personnels à ses partenaires provinciaux et territoriaux et traite les renseignements personnels reçus de ces partenaires aux fins de l'administration et de la surveillance du Programme des candidats des provinces.





Centres de soutien aux demandeurs

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/centres-de-soutien-aux-demandeurs.html.

L'entente sur le mode de prestation des services aux États-Unis fait référence aux services de collecte de données biométriques offerts par les «Application Support Center» (ASC) aux États-Unis dans le cadre d'un PE entre IRCC et les Services de citoyenneté et d'immigration des États-Unis (USCIS). Ce PE permet aux demandeurs tenus de fournir leurs données biométriques qui ont présenté une demande au Canada et qui se trouvent aux États-Unis de fournir leurs données biométriques à un ASC.

Cette annexe de l'EFVP évalue les répercussions sur la vie privée de l'utilisation d'un système de prise de rendez-vous, qui sera utilisé par les demandeurs d'IRCC pour prendre leur rendez-vous auprès d'un ASC aux États-Unis afin de fournir leurs données biométriques, et par les USCIS pour consigner, suivre et afficher, pour les utilisateurs internes, l'information obtenue dans le système de prise de rendez-vous et pour produire des rapports à l'intention d'IRCC.

Groupe consultatif des jeunes

Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee/2018-groupe-consultatif-jeunes.html.

IRCC a mis sur pied un Groupe consultatif des jeunes (GCJ). Plusieurs directions générales d'IRCC, d'autres ministères fédéraux et des intervenants externes ont été consultés dans une large mesure afin d'orienter la conception, la portée, le mandat et le processus de recrutement du GCJ.

Le GCJ servira de tribune aux jeunes pour collaborer avec les responsables d'IRCC, y compris le ministre.

Le rapport sur l'EFVP avait pour objectif d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée associés à la gestion des renseignements personnels des membres potentiels afin d'évaluer les candidats, de faciliter leur participation aux activités du GCJ, de dialoguer avec les membres pour obtenir des commentaires sur des sujets liés à l'immigration et de créer des produits de communication.

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

Aux termes du 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 d'une personne sans son consentement.

L'alinéa 8(2)e) stipule que les renseignements personnels peuvent être communiqués à un organisme d'enquête déterminé par règlement et qui en fait la demande par écrit, en vue de faire respecter les 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.

Au cours de cette période, IRCC a communiqué des renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2) en réponse à 4 233 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 cette période, IRCC a communiqué des renseignements personnels dans 15 cas en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- Dix demandes ont été reçues de l'Agence de la santé publique du Canada. Dans chaque cas, l'Agence a demandé les





coordonnées (comme l'adresse, le numéro de téléphone ou toute autre méthode de communication) de personnes qui se trouvaient à proximité d'une personne atteinte d'une maladie transmissible. Le CPVP a été avisé après la publication de l'information en raison de l'urgence des cas.

- Dans deux cas, des renseignements ont été communiqués aux autorités compétentes en matière de protection de l'enfance afin qu'elles signalent des cas présumés de maltraitance. Le CPVP a été avisé après la publication de l'information en raison de l'urgence des cas.
- Dans un cas, une photographie récente d'un individu recherché et dangereux avait été révélée à une force de police nationale afin que les médias puissent solliciter l'aide du public pour le trouver. Le CPVP a été avisé après la publication de l'information en raison de l'urgence du cas.
- Dans un cas, des coordonnées ont été communiquées à une force de police nationale pour entrer en contact avec le plus proche parent et l'informer du décès d'une personne. Le CPVP a été avisé après la publication de l'information en raison de l'urgence du cas.
- Dans un cas, des renseignements ont été communiqués afin d'identifier les restes humains de victimes canadiennes après un accident d'avion. Le CPVP a été avisé après la publication de l'information en raison de l'urgence du cas.



Atteintes substantielles à la vie privée

Une atteinte à la vie privée correspond à la création, à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation, 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.

En 2018-2019, IRCC a informé le CPVP et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de sept 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.

Nombre d'atteintes substantielles	Résumé
4	Ces atteintes concernaient des dossiers de clients perdus ou disparus lors de l'expédition des demandes vers l'un des bureaux régionaux.
2	Ces atteintes concernaient la divulgation par inadvertance de renseignements à la mauvaise personne.

Dans tous les cas, le secteur de programme a envoyé des lettres d'excuses aux personnes touchées. La Division de l'AIPRP a offert des avis et des conseils quant aux stratégies de contrôle 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 manière à faciliter les communications au Ministère et à accroître la sensibilisation aux enjeux pouvant nuire au droit à la vie privée du public.

La Division de l'AIPRP suit de près toutes les atteintes à la vie privée signalées à IRCC et examine à quel endroit et comment elles se produisent au sein du Ministère. Elle étudie les tendances quant 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.

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. La Division prépare, à l'intention de la haute direction, trois rapports hebdomadaires concernant ces demandes. Ces rapports sont transmis au niveau des sous-ministres adjoints, de la sous-ministre et du ministre. Le premier est un rapport sommaire contenant diverses statistiques, dont le nombre de demandes reçues et traitées, et le taux de conformité actuel aux termes des deux lois. Le deuxième rapport concerne les demandes qui seront communiquées sous peu en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et le troisième est un rapport de conformité à l'intention des sous-ministres adjoints sur la capacité de leur secteur de fournir les documents demandés à la Division de l'AIPRP dans les délais prévus. Enfin, la Division de l'AIPRP a lancé un rapport sommaire hebdomadaire des dossiers en retard qui doivent être traités en priorité. Il est important de souligner qu'aucun renseignement personnel n'est communiqué à la haute direction dans ces rapports.



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

Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

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

IRCC a entrepris plusieurs projets liés à l'amélioration de ses processus de demandes d'accès à l'information qui ont une incidence sur l'administration des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

- Un groupe de travail a été créé pour évaluer le processus de demande d'AIPRP d'IRCC, cerner les difficultés et faire des recommandations pour améliorer le processus. Le groupe de travail a achevé son évaluation en 2018-2019 et des mesures seront prises en 2019-2020 pour donner suite aux recommandations.

- 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.
- Une nouvelle équipe de traitement des plaintes a été créée pour mieux gérer un nombre croissant de plaintes reçues.
- Une nouvelle unité a été créée pour diriger les efforts de transformation de la Division de l'AIPRP et pour mener des analyses statistiques et faire un suivi des tendances de façon plus approfondie.
- Une nouvelle équipe de traitement des arriérés a été créée pour s'occuper en priorité de la réduction des arriérés et établir une stratégie en continu.
- La collaboration se poursuit avec les principaux intervenants d'IRCC afin d'évaluer et d'atténuer les répercussions des modifications apportées aux programmes d'IRCC sur les volumes de demandes d'AIPRP.
- Pour faire suite à l'examen LEAN réalisé en 2017-2018, un nouveau processus de récupération des demandes d'AIPRP a été mis en œuvre avec succès dans un secteur et a permis de réduire les délais de transmission des documents en réponse à une demande d'AIPRP. Il sera progressivement déployé dans le reste du Ministère en 2019-2020. Le nouveau processus comprend de nouveaux modèles, des instructions et des produits de communication.
- Une nouvelle procédure a été mise en place pour mieux surveiller les efforts de validation et évaluer les besoins en formation des employés traitant les demandes d'AIPRP.
- Un exposé a été donné devant le comité ETHI sur le projet de loi C-58 concernant les mesures de réforme proposées à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Une nouvelle macro a été développée pour améliorer le processus de triage des renseignements à transmettre en réponse aux demandes d'AIPRP.
- Le Ministère a participé aux discussions de la communauté de l'AIPRP concernant le projet de loi C-58, la réforme de la *Loi sur la*





protection des renseignements personnels, le *Règlement général sur la protection des données* de l'Union européenne et les besoins en logiciels de l'AIPRP.

- Des intervenants internes ont participé à la mise en œuvre des exigences en matière de transparence du gouvernement découlant du projet de loi C-58.
- IRCC a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Transports Canada pour évaluer la possibilité de créer un bureau communautaire de l'AIPRP qui soutiendrait la communauté de l'AIPRP au moyen d'échanges de renseignements, d'initiatives de recrutement et de perfectionnements professionnels. IRCC continuera d'appuyer et de participer à cette initiative, car elle offrira des possibilités de collaboration accrue et de développement de la communauté.



Loi sur la protection des renseignements personnels seulement

IRCC a entrepris plusieurs projets liés à l'amélioration de la gestion des renseignements personnels au Ministère conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

- Un nouveau document d'information résumant les EFVP a été mis en œuvre afin d'en faciliter l'approbation par la haute direction.
- Des changements importants ont été apportés au processus de saisie des données relatives aux atteintes à la vie privée dans son système de gestion des cas afin d'améliorer le processus et la qualité des rapports sur les atteintes à la vie privée.



Formation et sensibilisation

Grâce à ses activités de formation et de sensibilisation, IRCC continue de travailler à instaurer une culture de respect de l'accès à l'information à l'échelle de l'institution, parallèlement à un engagement ferme à accroître la vigilance par rapport à la protection des renseignements personnels.

Au cours de la période de référence, 3 251 employés ont participé aux séances de formation de la Division de l'AIPRP, ce qui représente une augmentation de 18 % par rapport à l'exercice financier précédent.

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 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 et d'autres représentants du Ministère dans le traitement d'une demande d'AIPRP. Au total, 79 employés ont participé à neuf 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. Au total, 22 gestionnaires et cadres supérieurs ont participé à deux séances.
- 3- La formation **Protection des renseignements personnels et accès à l'information à IRCC** est un cours en ligne obligatoire pour tous les employés d'IRCC. 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, 1 250 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 des renseignements personnels. Ces séances sont établies indépendamment des cours obligatoires et elles sont offertes selon les intérêts particuliers d'un groupe, entre autres une formation conçue pour les agents de liaison de l'AIPRP et les agents à l'étranger. Au total, 1 116 employés ont suivi une formation personnalisée sur l'AIPRP en 98 séances au cours de l'exercice financier précédent.



Formation complète des nouveaux utilisateurs d'IRCC

IRCC a également instauré une formation en personne obligatoire pour les nouveaux employés, qui comprend des considérations relatives à la sécurité, à la gestion de l'information et à l'AIPRP. Au total, 98 employés ont participé à 10 séances.

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 diminuer les probabilités 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, 402 employés ont suivi cette formation au cours de 24 séances en 2018-2019.

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 plus approfondi d'enjeux précis de la politique de confidentialité, tels que l'échange de renseignements ou les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

Au total, 284 employés ont suivi une formation personnalisée sur la protection des renseignements personnels au cours de 17 séances.

Journée de la protection de la vie privée à IRCC

Le 3 décembre 2018, IRCC a célébré sa 3^e Journée annuelle de la protection de la vie privée. Cette initiative est un événement de grande envergure

à l'échelle du Ministère créé pour accroître la sensibilisation à la vie privée et promouvoir la protection des renseignements personnels à IRCC.

La Journée de la protection de la vie privée incite les employés à voir la protection de la vie privée sous un autre angle et de réfléchir aux répercussions possibles sur l'exécution des programmes et services du Ministère. La Journée de la protection de la vie privée souligne que la protection de la vie privée est une responsabilité partagée.

Comme cette journée se tient chaque année, elle offre un forum qui met en lumière les questions clés liées à la vie privée dans un environnement technologique souvent complexe et en évolution rapide.

Durant la Journée de la protection de la vie privée, IRCC a organisé trois séminaires portant notamment sur les véhicules automatisés et l'éthique, l'avenir de la fonction publique et de l'intelligence artificielle, ainsi que les défis que l'évolution technologique entraîne pour la protection de la vie privée. La Division de l'AIPRP a tenu un kiosque pour répondre aux questions concernant la protection de la vie privée dans le travail quotidien. L'événement a été annoncé dans Aujourd'hui@IRCC, le bulletin électronique interne du Ministère. Ayant accepté l'invitation de la Division de l'AIPRP, diverses institutions gouvernementales ont assisté à divers séminaires.

Journée de la protection des données

Le 28 janvier 2019, IRCC a observé la Journée de la protection des données dans le cadre de son engagement à souligner l'importance de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. La Journée de la protection des données est un événement reconnu à l'échelle mondiale. C'est une excellente occasion d'informer les employés sur la façon de gérer leur empreinte numérique ainsi que de mettre en évidence les risques pour la vie privée associés aux avancées technologiques. La Division de l'AIPRP, en collaboration avec les Services de gestion de l'information, l'Unité d'échange de renseignements et la Sécurité des technologies de l'information, a tenu un kiosque d'information afin de répondre aux questions des employés et de présenter du matériel d'information.



ANNEXE A : Délégation de pouvoirs signée

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 73 of the *Access to Information Act* and 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 73 de la *Loi sur l'accès à l'information* et 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 20 day of JUNE 2016

ce 20 jour de juin 2016


John McCallum, P.C., M.P.

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

John McCallum, C.P., député

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

ANNEXE B : Ordonnance de 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 de son règlement d'application

Poste/titre*

DESCRIPTION	ARTICLE	Poste/titre*									
		SM/SMMD	SMA, SM/DG, DGAC	AIPRP/DIRECTEUR	AIPRP/DIRECTEUR ADJOINT	AIPRP/PM-05 OPÉRATIONS	AIPRP/PM-05 ICS	AIPRP/PM-04 OPÉRATIONS	AIPRP/PM-04 ICS	AIPRP/PM-03 OPÉRATIONS	AIPRP/PM-03 ICS
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Loi sur l'accès à l'information											
Notification	7	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Transmission de la demande	8(1)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Prorogation du délai	9(1)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Avis au Commissaire à l'information	9(2)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Refus de communication	10(1) et (2)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Versement de frais supplémentaires	11(2)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Versement de frais pour document informatisé	11(3)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Acompte	11(4)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Avis de versement	11(5)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dispense/remboursement de frais	11(6)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Traduction	12(2)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Transfert sur un support de substitution	12(3)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Renseignements obtenus à titre confidentiel	13	•	•	•	•	•		•			
Refus de communication : affaires fédéro-provinciales	14	•	•	•	•	•					
Refus de communication – affaires internationales et défense	15(1)	•	•	•	•	•		•			
Refus de communication – enquêtes	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 – renseignements personnels d'une autre personne	19(1)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Divulgence de renseignements personnels	19(2)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Refus de communication – renseignements de tiers	20(1)	•	•	•	•	•					
Divulgence des méthodes utilisées pour les essais	20(2) et (3)	•	•	•	•	•					
Communication des renseignements	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 – secret professionnel des avocats	23	•	•	•	•	•		•				
Refus de communication – renseignements interdits	24(1)	•	•	•	•	•						
Divulgence de renseignements prélevés	25	•	•	•	•	•	•	•				
Refus de communication en cas de publication	26	•	•	•	•	•						
Avis aux tiers	27(1)	•	•	•	•	•	•					
Prorogation de délai	27(4)	•	•	•	•	•	•					
Avis concernant la divulgation des renseignements de tiers	28(1)	•	•	•	•	•	•					
Observations écrites	28(2)	•	•	•	•	•	•					
Communication du document	28(4)	•	•	•	•	•						
Communication à la suite de la recommandation du Commissaire à l'information	29(1)	•	•	•	•	•			•			
Avis d'enquête	32	•	•	•	•	•			•			
Avis aux tiers	33	•	•	•	•	•			•			
Secret des enquêtes – droit de présenter des observations	35(2)	•	•	•	•	•	•		•			
Conclusions et recommandations du Commissaire à l'information	37(1)b)	•	•	•	•	•			•			
Communication accordée	37(4)	•	•	•	•	•						
Avis au tiers concernant le recours à la Cour	43(1)	•	•	•	•	•						
Avis à la personne qui a fait la demande	44(2)	•	•	•	•	•						
Règles spéciales pour l'audition	52(2)	•	•	•	•	•						
Présentation d'arguments en l'absence d'une partie	52(3)	•	•	•	•	•						
Exclusion des renseignements protégés	71(2)	•	•	•	•	•						
Règlement sur l'accès à l'information												
Transmission de la demande	6	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Consultation des documents	8	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

- Délégation

Légende

SM/SMD	Sous-ministre/Sous-ministre délégué
SMA, SM/DG, DGAC	SMA, Services ministériels/Directeur général, Affaires corporatives
AIPRP/DIRECTEUR	Directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels (EX-01)
AIPRP/DIRECTEUR ADJOINT	Directeur adjoint, Opérations de l'AIPRP (Opérations) (PM-06) / Directeur adjoint, Unité d'information complexe et sensible (ICS) (PM-06)
AIPRP / PM-05 OPÉRATIONS	Agents principaux de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-05 ICS	Agents principaux de l'AIPRP, Unité d'information complexe et sensible (ICS)
AIPRP / PM-04 OPÉRATIONS	Administrateurs de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-04 ICS	Administrateurs de l'AIPRP, Unité d'information complexe et sensible (ICS)
AIPRP / PM-03 OPÉRATIONS	Agent de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-03 ICS	Agent de l'AIPRP, Unité d'information complexe et sensible (ICS)

* Englobe les nominations et les affectations intérimaires à ces postes qui sont conformes à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et à son règlement d'application.

ANNEXE C : Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

DOCUMENT OFFICIEL

Délégation de pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de son règlement d'application

Poste/Titre*

DESCRIPTION	ARTICLE	Poste/Titre*										
		SM/SMD	SMA, SM/DG, DGAC	SMA, PSP/DG, DGRE	AIPRP/DIRECTEUR	AIPRP/DA ICS	AIPRP /DA OPÉRATIONS AIPRP/PM-05	AIPRP/PM-05 ICS	AIPRP/PM-04 OPÉRATIONS	AIPRP/PM-04 ICS	AIPRP/PM-03 OPÉRATIONS	AIPRP/PM-3 ICS
Loi sur la protection des renseignements personnels												
Communication aux organismes d'enquête	8(2)(e)	•	•		•		•		•		•	
Communication pour travaux de recherches ou de statistique	8(2)(j)	•	•	•								
Communication où des raisons d'intérêt public justifieraient une éventuelle violation de la vie privée	8(2)(m)(i)	•										
Communication dans l'intérêt public, avantage de l'individu concerné	8(2)(m)(ii)	•										
Copie des renseignements communiqués pour enquête	8(4)	•	•		•		•					
Préavis au Commissaire à la protection de la vie privée – 8(2)m)	8(5)	•	•		•							
Relevé d'usages compatibles	9(1)	•	•		•							
Avis au Commissaire à la protection de la vie privée des usages compatibles	9(4)	•	•		•							
Renseignements personnels dans les fichiers	10(1)	•	•		•							
Notification de communication accordée	14	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Prorogation de délai	15	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Notification de refus de communication	16	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Décision concernant la traduction	17(2)b)	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Transfert sur un support de substitution	17(3)b)	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Refus de communication – fichiers inconsultables	18(2)	•	•		•	•	•	•				
Refus de communication – renseignements confidentiels	19(1)	•	•		•	•	•		•			
Notification des renseignements confidentiels	19(2)	•	•		•	•	•		•			
Refus de communication – affaires fédéro-provinciales	20	•	•		•	•	•					
Refus de communication – affaires internationales et défense	21	•	•		•	•	•		•			
Refus de communication – enquêtes	22	•	•		•	•	•		•		•	
Refus de communication – enquêtes de sécurité	23	•	•		•	•	•		•		•	
Refus de communication – individus condamnés	24	•	•		•	•	•					
Refus de communication – sécurité des individus	25	•	•		•	•	•	•	•		•	

Refus de communication – renseignements personnels d’un autre individu	26	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Refus de communication – secret professionnel des avocats	27	•	•		•	•	•		•			
Refus de communication – dossiers médicaux	28	•	•		•	•	•		•			
Avis d’enquête	31	•	•		•	•	•			•		
Observations au Commissaire à la protection de la vie privée	33(2)	•	•		•	•	•	•		•		
Réponse aux conclusions et recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée dans un délai déterminé	35(1)b)	•	•		•	•	•			•		
Communication accordée au plaignant	35(4)	•	•		•	•	•					
Mesure relative à l’examen des fichiers inconsultables	36(3)b)	•	•		•							
Mesure relative au contrôle d’application	37(3)	•	•		•	•	•					
Demande d’audition de la Cour dans la région de la capitale nationale	51(2)b)	•	•		•	•						
Présentation d’arguments en l’absence d’une partie	51(3)	•	•		•	•	•					
Règlement sur la protection des renseignements personnels												
Consultation sur place des renseignements personnels	9	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Corrections aux fichiers de renseignements personnels	11(2)	•	•		•	•	•	•				
Refus – correction aux fichiers de renseignements personnels	11(4)	•	•		•	•	•	•				
Communication des renseignements médicaux	13(1)	•	•		•	•						
Communication des renseignements médicaux – consultation des renseignements en personne et en présence d’un médecin en situation légale d’exercice	14	•	•		•	•						

- Délégation

Légende

SM/SMD	Sous-ministre/Sous-ministre délégué
SMA, SM/DG, DGAC	SMA, Services ministériels/Directeur général, Affaires corporatives
SMA, PSP/DG, DGRE	SMA, Politiques stratégiques et de programmes/Directeur général, Recherche et évaluation
AIPRP/DIRECTEUR	Directeur, Accès à l’information et protection des renseignements personnels (EX-01)
AIPRP/DA ICS	Directeur adjoint, Unité d’information complexe et sensible (ICS) (PM-06)
AIPRP / DA OPÉRATIONS /	Directeur adjoint, Opérations de l’AIPRP (Opérations) (PM-06)
AIPRP / PM-05 OPÉRATIONS	Agents principaux de l’AIPRP, Opérations de l’AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-05 ICS	Agents principaux de l’AIPRP, Unité d’information complexe et sensible (ICS)
AIPRP / PM-04 OPS	Administrateurs de l’AIPRP, Opérations de l’AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-04 ICS	Administrateurs de l’AIPRP, Unité d’information complexe et sensible (ICS)
AIPRP / PM-03 OPS	Agent de l’AIPRP, Opérations de l’AIPRP (Opérations)
AIPRP / PM-03 ICS	Agent de l’AIPRP, Unité d’information complexe et sensible (ICS)

*Englobe les nominations et les affectations intérimaires à ces postes qui sont conformes à la *Loi sur l’emploi dans la fonction publique* et à son règlement d’application.



ANNEXE D : Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information

Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information

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

Période de référence : 2018-04-01 au 2019-03-31

Part 1: Requests under the Access to Information Act

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période de référence	82 387
En suspens à la fin de la période de référence précédente	12 506
Total	94 893
Réglées pendant la période de référence	83 895
Reportées à la prochaine période de référence	10 998

1.2 Source des demandes

Sources	Nombre de demandes
Médias	395
Milieu universitaire	2 060
Secteur commercial (secteur privé)	47 543
Organismes	3 760
Public	23 143
Refus de s'identifier	5 486
Total	82 387

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
423	371	318	114	18	10	0	1 254

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

Partie 2 – Demandes réglées pendant la période de référence

2.1 Mesure prise et délai de traitement

Mesure prise à l'égard des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	594	14 863	7 786	847	207	482	415	25 194
Communication partielle	804	26 500	16 310	2 609	679	1 974	2 360	51 236
Exception totale	5	8	7	4	0	2	0	26
Exclusion totale	8	12	2	3	0	1	0	26
Aucun document n'existe	64	615	398	83	13	44	15	1 232
Demande transmise	28	2	1	0	1	0	0	32
Demande abandonnée	4 262	987	253	66	29	104	445	6 146
Ni confirmée ni infirmée	0	2	0	1	0	0	0	3
Total	5 765	42 989	24 757	3 613	929	2 607	3 235	83 895

2.2 Exceptions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
13(1)a)	3 546	16(2)	478	18a)	8	20.1	0
13(1)b)	47	16(2)a)	1	18b)	1	20.2	0
13(1)c)	26	16(2)b)	5	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	7	16(2)c)	82	18d)	1	21(1)a)	258
13(1)e)	1	16(3)	1	18.1(1)a)	0	21(1)b)	318
14	59	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	85
14a)	36	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	76
14b)	7	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	0	22	118
15(1)	0	16.1(1)d)	0	19(1)	38 816	22.1(1)	5
15(1) – A.I.*	1 373	16.2(1)	0	20(1)a)	3	23	131
15(1) - Def.*	960	16.3	0	20(1)b)	72	24(1)	3
15(1) – A.S.*	11 388	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	1	26	0
16(1)a)(i)	4	16.4(1)b)	0	20(1)c)	22		
16(1)a)(ii)	1	16.5	0	20(1)d)	12		
16(1)a)(iii)	1	17	1 635				
16(1)b)	320						
16(1)c)	16 043						
16(1)d)	0						

A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S. : Activités subversives

2.3 Exclusions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
68a)	25	69(1)	0	69(1)g) re a)	7
68b)	0	69(1)a)	7	69(1)g) re b)	1
68c)	0	69(1)b)	2	69(1)g) re c)	2
68.1	0	69(1)c)	2	69(1)g) re d)	0
68.2a)	0	69(1)d)	3	69(1)g) re e)	2
68.2b)	0	69(1)e)	5	69(1)g) re f)	2
		69(1)f)	4	69.1(1)	0

2.4 Support des documents communiqués

Mesure prise	Papier	Électronique	Autre
Communication totale	298	24 896	0
Communication partielle	573	50 663	0
Total	871	75 559	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Mesure prise à l'égard des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	1 605 497	1 429 286	25 194
Communication partielle	4 417 666	3 707 675	51 236
Exception totale	890	0	26
Exclusion totale	304	0	26
Demande abandonnée	34 231	0	6 146
Ni confirmée ni infirmée	0	0	3

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

Mesure prise	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 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
Communication totale	20 955	774 056	4 227	644 137	9	5 818	3	5 275	0	0
Communication partielle	41 033	1 793 709	9 915	1 688 430	250	161 143	36	53 988	2	10 405
Exception totale	25	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Exclusion totale	25	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	5 605	0	468	0	51	0	22	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	67 646	2 567 765	14 611	2 332 567	311	166 961	61	59 263	2	10 405

2.5.3 Autres complexités

Mesure prise	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autre	Total
Communication totale	463	0	0	1	464
Communication partielle	2 083	0	0	8	2 091
Exception totale	9	0	0	0	9
Exclusion totale	3	0	0	0	3
Demande abandonnée	92	0	0	0	92
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	1
Total	2 651	0	0	9	2 660

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non-respect du délai prévu par la loi

Nombre de demandes réglées après le délai prévu par la loi	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
24 749	24 697	1	0	51

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	14 433	328	14 761
16 à 30 jours	1 032	61	1 093
31 à 60 jours	1 311	77	1 388
61 à 120 jours	1 319	136	1 455
121 à 180 jours	598	117	715
181 à 365 jours	2 304	414	2 718
Plus de 365 jours	2 387	232	2 619
Total	23 384	1 365	24 749

2.7 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
Total	0	0	0

Part 3: Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et règlement des demandes

Règlement des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	10	0	448	5
Communication partielle	76	3	1 975	29
Exception totale	1	0	6	2
Exclusion totale	0	1	2	0
Aucun document n'existe	4	0	74	0
Demande abandonnée	30	0	61	2
Total	121	4	2 566	38

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	36	0	136	19
31 à 60 jours	56	2	2 218	7
61 à 120 jours	20	2	188	11
121 à 180 jours	4	0	21	0
181 à 365 jours	3	0	3	1
Plus de 365 jours	2	0	0	0
Total	121	4	2 566	38

Part 4: Frais

Type de frais	Frais perçus		Fee waived or refunded	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demande	81 949	409 745 \$	343	1 715 \$
Recherche	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Production	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Programmation	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Préparation	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Support de substitution	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Reproduction	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total	81 949	409 745 \$	343	1 715 \$

Part 5: Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période de référence	298	19 088	7	331
En suspens à la fin de la période de référence précédente	38	4 331	0	0
Total	336	23 419	7	331
Réglées pendant la période de référence	288	18 982	7	331
Reportées à la prochaine période de référence	48	4 437	0	0

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

Recommandation	Number of days required to complete consultation requests							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	65	54	27	4	0	1	0	151
Communication partielle	24	45	37	16	3	1	0	126
Exception totale	1	3	3	0	0	0	0	7
Exclusion totale	2	0	0	0	0	0	0	2
Consultation d'une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	2	0	0	0	0	0	0	2
Total	94	102	67	20	3	2	0	288

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

Recommandation	Number of Days Required to Complete Consultation Requests							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	2	0	1	0	0	0	3
Communication partielle	1	2	1	0	0	0	0	4
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d'une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	4	1	1	0	0	0	7

Part 6: Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 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 à 15	5	6	0	0	0	0	0	0	0	10
16 à 30	10	11	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	17	0	0	0	0	0	0	0	10

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 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 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
544	1	0	545

Partie 8 – Recours judiciaires

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

Partie 9 – Ressources liées à la *Loi sur l'accès à l'information*

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		4 521 073 \$
Heures supplémentaires		113 547 \$
Biens et services		213 075 \$
Contrats de services professionnels	124 665 \$	
Autres	88 410 \$	
Total		4 847 695 \$

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	62,37
Employés à temps partiel et occasionnels	8,38
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	3,33
Étudiants	0,60
Total	74,68



ANNEXE E : Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels

Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels

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

Période de référence : 2018-04-01 au 2019-03-31

Partie 1 – Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période de référence	15 655
En suspens à la fin de la période de référence précédente	3 408
Total	19 063
Réglées pendant la période de référence	16 846
Reportées à la prochaine période de référence	2 217

Partie 2 – Demandes réglées durant la période de référence

2.1 Règlement et délai de traitement

Mesure prise à l'égard des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	39	1 699	1 202	46	20	84	93	3 183
Communication partielle	106	4 636	3 839	277	172	352	771	10 153
Exception totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	16	164	132	7	6	17	9	351
Demande abandonnée	2 128	517	186	38	20	48	221	3 158
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2 289	7 017	5 359	368	218	501	1 094	16 846

2.2 Exceptions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	0	23a)	0
19(1)a)	323	22(1)a)(ii)	0	23b)	0
19(1) b)	11	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	10	22(1)b)	2 787	24b)	0
19(1)d)	17	22(1)c)	64	25	148
19(1)e)	0	22(2)	0	26	7 744
19(1)f)	0	22.1	0	27	18
20	1	22.2	0	28	0
21	6 311	22.3	0		

2.3 Exclusions

Disposition	Nombre de demandes	Disposition	Nombre de demandes	Disposition	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

2.4 Support des documents communiqués

Mesure prise	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	318	2 865	0
Communication partielle	217	9 936	0
Total	535	12 801	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Mesure prise	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	137 501	118 406	3 183
Communication partielle	926 959	780 299	10 153
Exception totale	172	0	1
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	132 570	0	3 158
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0
Total	1 197 202	898 705	16 495

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

Mesure prise	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 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
Communication totale	2 835	65 383	343	50 350	4	2 330	1	343	0	0
Communication partielle	7 841	328 477	2 236	389 006	63	40 229	13	22 587	0	0
Exception totale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3 133	0	21	0	3	0	1	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	13 809	393 860	2 601	439 356	70	42 559	15	22 930	0	0

2.5.3 Autres complexités

Mesure prise	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autre	Total
Communication totale	20	0	0	0	20
Communication partielle	133	0	7 671	0	7 804
Exception totale	0	0	3	3	6
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	13	0	70	0	83
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	166	0	7 744	3	7 913

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non-respect du délai prévu par la loi

Nombre de demandes réglées après le délai prévu par la loi	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
6 320	6 318	0	0	2

2.6.2 Number of days past deadline

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	3 941	30	3 971
16 à 30 jours	216	7	223
31 à 60 jours	222	8	230
61 à 120 jours	209	17	226
121 à 180 jours	130	6	136
181 à 365 jours	492	31	523
Plus de 365 jours	973	38	1 011
Total	6 183	137	6 320

2.7 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
Total	0	0	0

Partie 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Paragraphe 8(2)(e)	Paragraphe 8(2)(m)	Subsection 8(5)	Total
4,233	15	15	4,263

Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Mesure prise à l'égard des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	1
Total	1

Partie 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et mesure prise à l'égard des demandes

Mesure prise à l'égard des demandes où le délai a été prorogé	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autre	
Communication totale	1	0	20	0
Communication partielle	24	0	133	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	2	0
Demande abandonnée	6	0	13	0
Total	31	0	168	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autre	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	31	0	168	0
Total	31	0	168	0

Partie 6 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organisations

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période de référence	31	705	0	0
En suspens à la fin de la période de référence précédente	1	20	0	0
Total	32	725	0	0
Réglées pendant la période de référence	30	685	0	0
Reportées à la prochaine période de référence	2	40	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
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	13	3	2	1	0	0	0	19
Communication partielle	5	2	1	2	0	0	0	10
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d’une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	19	5	3	3	0	0	0	30

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
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d’une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 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 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	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 1 000 pages traitées		De 1 001 à 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 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 8 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaires	Total
11	3	0	0	14

Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'EFVP réalisées	10
-------------------------	----

Partie 10 – Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		2 260 537 \$
Heures supplémentaires		56 774 \$
Biens et services		106 538 \$
• Contrats de services professionnels	62 333 \$	
• Autres	44 205 \$	
Total		2 423 849 \$

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	31,18
Employés à temps partiel et occasionnels	4,19
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	1,67
Étudiants	0,30
Total	37,34

ANNEXE F : Tableaux des nouvelles exceptions

<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	
Article	Nombre de demandes
16.31 Enquête aux termes de la <i>Loi électorale du Canada</i>	0
16.6 Comité sur la sécurité nationale et le renseignement	0
23.1 <i>Loi sur les brevets</i> ou <i>Loi sur les marques de commerce</i>	0

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	
Article	Nombre de demandes
22.4 Comité sur la sécurité nationale et le renseignement	0
27.1 <i>Loi sur les brevets</i> ou <i>Loi sur les marques de commerce</i>	0