

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

RAPPORT ANNUEL 2019-2020



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: Acces to Information Act,
Privacy Act
Annual Report 2019-2020

Visitez-nous en ligne
Site Web : www.cic.gc.ca
Facebook : www.facebook.com/CitCanada
YouTube : www.YouTube.com/CitImmCanada
Twitter : @CitImmCanada

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

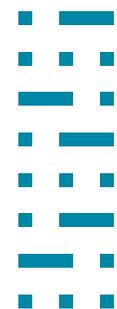
No de catalogue Ci4-24F-PDF
ISSN 2371-2724
IRCC-3051-10-2020

Table des matières

Résumé	1
Coup d'œil sur les demandes d'AIPRP à IRCC	2
Croissance de l'AIPRP à IRCC	2
Pages traitées en vertu des deux lois	2
Volume de plaintes d'AIPRP : 2014-2015 à 2019-2020	3
Format du rapport	3
Section 1 : Renseignements généraux	4
À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	4
Ordonnance de délégation de pouvoirs	4
Structure organisationnelle	5
Formation et sensibilisation	6
Section 2 : Rapport sur l'application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	8
Introduction	8
Objet de la <i>Loi</i>	8
Ententes de service	8
Faits saillants du rapport statistique pour 2019-2020	8
Demandes reçues et traitées	8
Pages traitées	9
Source des demandes en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	9
Demandes d'accès non officielles en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	9
Exemptions	9
Exclusions	10
Consultations	10
Prorogations	10
Délais de traitement	10
Plaintes	10
Appels devant la Cour fédérale	11
Rapports sur les conséquences de la COVID-19	11
Rapports sur les frais d'accès à l'information aux fins de la <i>Loi sur les frais de service</i>	12
Surveillance de la conformité	12
Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives	13

Section 3 : Rapport sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* .14

Introduction14
Objet de la <i>Loi</i>14
Ententes de service.14
Faits saillants du rapport statistique pour 2019-202014
Demandes reçues et traitées14
Pages traitées15
Exemptions.15
Exclusions.15
Consultations15
Prorogations.15
Délais de traitement.15
Plaintes.16
Vérifications16
Appels devant la Cour fédérale16
Rapports sur les conséquences de la COVID-1916
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée17
Communications de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)(e) et 8(2)(m)18
Atteintes substantielles à la vie privée19
Surveillance de la conformité.19
Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives20
ANNEXE A : Délégation de pouvoirs signée21
ANNEXE B : Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>22
ANNEXE C : Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>26
ANNEXE D : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>30
ANNEXE E : Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>39
ANNEXE F : Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>47
ANNEXE G : Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>48



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 aux personnes qui souhaitent obtenir ou renouveler un passeport canadien ou tout autre titre 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 qu'il détient soient protégés, utilisés et communiqués de manière responsable. Au cours de la période de référence débutant le 1er avril 2019 et se terminant le 31 mars 2020, IRCC a réalisé cinq évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) 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 639 demandes (37 % plus que l'année précédente) 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 2019-2020, IRCC a reçu 50 % de toutes les demandes d'AIPRP soumises aux institutions du gouvernement fédéral et a connu une croissance sans précédent du nombre de demandes d'AIPRP 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 :

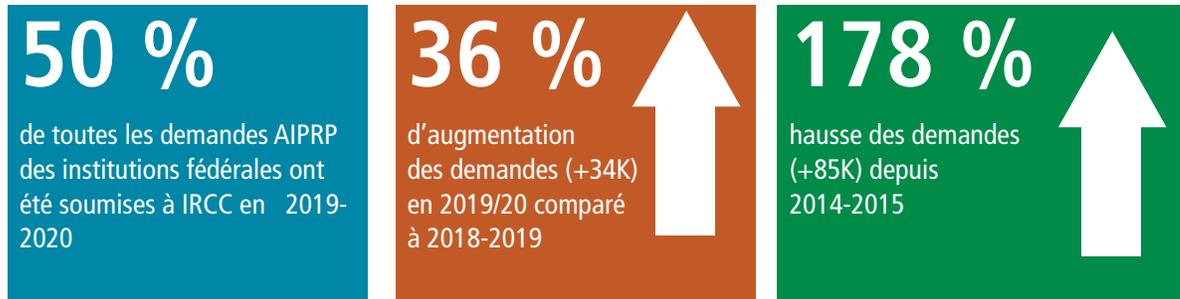
- Une équipe gère les demandes soumises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pour des documents ministériels et les demandes de renseignements personnels concernant les employés d'IRCC. Le processus de demande d'AIPRP de cette équipe comprend des agents de liaison de l'AIPRP qui coordonnent l'extraction des 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 36 % par rapport à l'exercice précédent, IRCC a réussi à fermer 26 % de demandes de plus par rapport à l'exercice précédent.

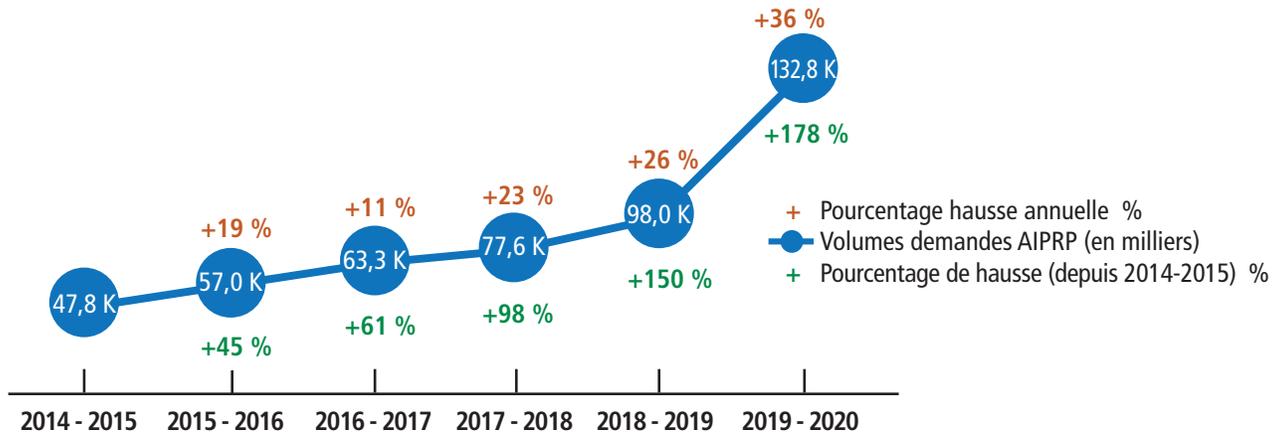




Coup d'œil sur les demandes d'AIPRP à IRCC

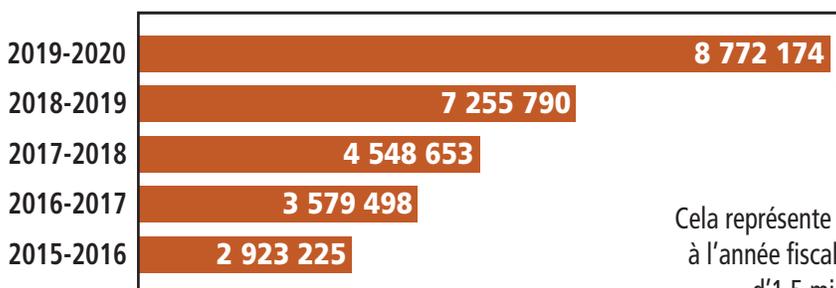


Croissance de l'AIPRP à IRCC



Pages traitées en Accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Pages traitées en Accès à l'information et la protection des renseignements personnels



Comme le nombre de demandes augmente, le volume de pages traitées continue aussi à augmenter.

En 2019-2020, IRCC a traité

8 772 174 pages.

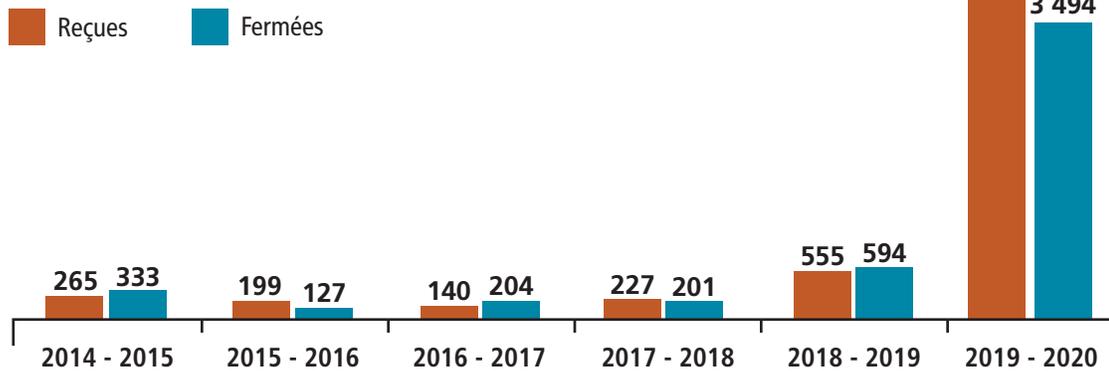
Cela représente une augmentation de 21% comparé à l'année fiscale précédente; ce qui équivaut à plus d'1.5 millions de pages additionnelles que la Division de l'AIPRP a révisées.





Volume de plaintes d'AIPRP : 2014-2015 à 2019-2020

Volume de plaintes d'AIPRP : 2014-2015 à 2019-2020



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 2020-2021 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.

Le document comporte trois sections:

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

Format du rapport

Tel qu'il est décrit dans le résumé, IRCC est unique en ce sens que la plupart de ses demandes d'AIPRP ont trait à des demandes 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 d'assumer ses responsabilités et ses obligations en matière d'AIPRP au cours de la période de référence 2019-2020.



Section 1 : Renseignements généraux

À propos d'IRCC

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



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



IRCC, en collaboration avec ses partenaires, soumet à un contrôle les résidents permanents et temporaires potentiels afin de préserver la santé et la sécurité des Canadiens.

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

Enfin, IRCC est également responsable de l'émission et du contrôle des passeports canadiens et d'autres documents qui facilitent les voyages des citoyens canadiens des résidents permanents et des visiteurs temporaires.

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

Le 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, incluant 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 aux titulaires de postes particuliers à la Division de l'AIPRP à l'administration centrale, comme il est indiqué à l'annexe B et à l'annexe 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 applique la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour IRCC, et elle est dirigée par une directrice exécutive 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





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, 2 858 employés ont participé aux séances de formation de la Division de l'AIPRP, ce qui représente une diminution de 12 % par rapport à l'exercice 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, 103 employés ont participé à 11 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, 24 gestionnaires et cadres supérieurs ont participé à trois 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, 1 168 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, 413 employés ont suivi une formation personnalisée sur l'AIPRP en 50 séances au cours de l'exercice financier précédent.

Protéger, sécuriser et gérer l'information

IRCC a officialisé une formation 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, 597 employés ont participé à 40 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, 467 employés ont suivi cette formation dans le cadre de 38 séances en 2019-2020.

Formation personnalisée sur la protection des renseignements personnels

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

Au total, 86 employés ont suivi une formation personnalisée sur la protection des renseignements personnels dans le cadre de 7 séances.



Événement relatif à l'AIPRP d'IRCC

Au cours des trois dernières années, IRCC a célébré la Journée de la protection des données en janvier, ainsi que sa propre Journée de la protection des données d'IRCC, à l'automne.

Cette année, les deux célébrations ont été combinées en un seul événement qui s'est déroulé du 27 janvier 2020 au 31 janvier 2020 afin de renforcer la sensibilisation à la protection de la vie privée et de défendre à la fois la protection des renseignements personnels et le droit d'accès à l'information à IRCC.

La semaine a été lancée par la Commissaire à l'information du Canada, qui a parlé de l'importance de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée pour la démocratie canadienne. Cette présentation a été suivie par des intervenants clés du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) qui ont parlé de l'importance de la protection de la vie privée dans un monde numérique en rapide évolution.

De plus, de nombreuses formations et ateliers ont été proposés durant la semaine, dont deux marathons de programmation liés aux demandes d'AIPRP et à la politique de gestion de la vie privée, une présentation sur les [jeunes et la vie privée](#) (élaborée par le CPVP), ainsi qu'un jeu de détective sur la vie privée paranormale.

L'événement a fait l'objet d'une promotion dans Aujourd'hui@IRCC, le bulletin électronique interne du Ministère.



Section 2 : Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information

Introduction

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

IRCC est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce rapport décrit les activités mises en œuvre pour assurer la conformité aux dispositions de la *Loi* au cours de l'exercice allant du 1er avril 2019 au 31 mars 2020.

Objet de la Loi

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 fédérale 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.

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

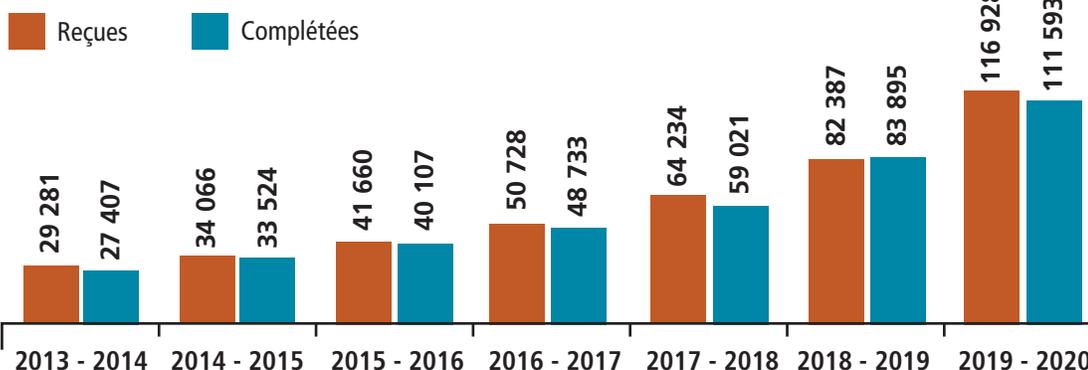
Ententes de service

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

Faits saillants du rapport statistique pour 2019-2020

Demandes reçues et traitées

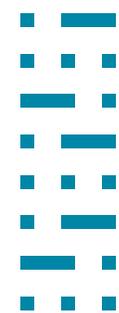
Demandes d'accès à l'information reçues et complétées



IRCC reçoit toujours plus de demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* que toute autre institution fédérale. Précisément, le Ministère a reçu un total de **116 928** demandes en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice précédent. En raison de la croissance des demandes, le taux de conformité était de 64,39 % pour la période de référence.

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





Pages traitées

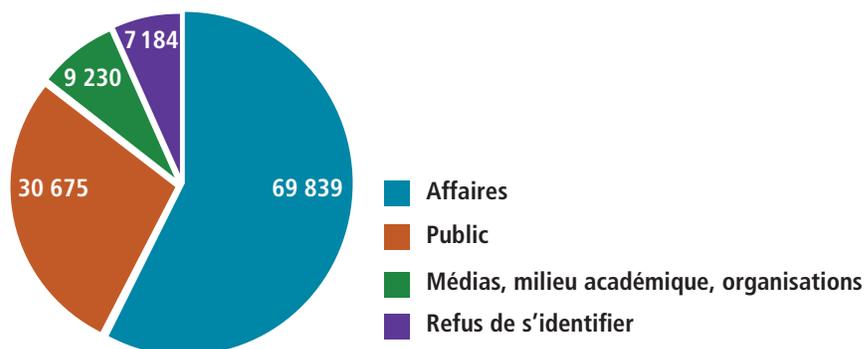
IRCC a traité 7 787 738 pages en 2019-2020, une augmentation de 29 % par rapport à l'exercice précédent.

Source 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 59,7 % de toutes les demandes. Le grand public a présenté 26,2 % pour cent des demandes, tandis que les médias, les universités et les autres organismes sont responsables de près de 8 % d'entre elles. Les autres demandes (6,1 %) proviennent de demandeurs qui ont refusé de s'identifier.

Source des demandes d'accès à l'information

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



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 2019-2020, IRCC a traité 1 077 demandes non officielles (copies de demandes précédemment publiées).

Exemptions

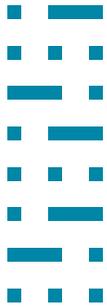
Le Ministère a invoqué certaines exceptions pour 76 564 demandes (68,6 %), et a fourni tous les renseignements demandés dans 29 619 cas (26,6 %). Les 5 382 demandes restantes (1,2 %) ont été transférées, abandonnées, aucun dossier n'existait ou le Ministère ne pouvait ni confirmer ni nier l'existence 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) visant à protéger les renseignements personnels a été invoqué dans 49 212 cas (64 %);
- L'article 17, qui couvre les informations dont la communication pourrait raisonnablement menacer la sécurité des personnes, a été invoqué dans 32 935 cas (43 %);
- Le paragraphe 16(1) concernant l'exécution de la loi et les enquêtes criminelles a été invoqué dans 21 658 cas (28 %).

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





Exclusions

La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents déjà accessibles au public (article 68) ni aux documents confidentiels du Conseil privé de la Reine (article 69). IRCC a exclu des documents dans 34 cas visés par l'article 68 et dans 29 cas visés par l'article 69.

Consultations

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC pour des documents liés à IRCC dans 318 cas aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*, et IRCC a été en mesure de répondre à 77 % de ces consultations dans un délai de 30 jours.



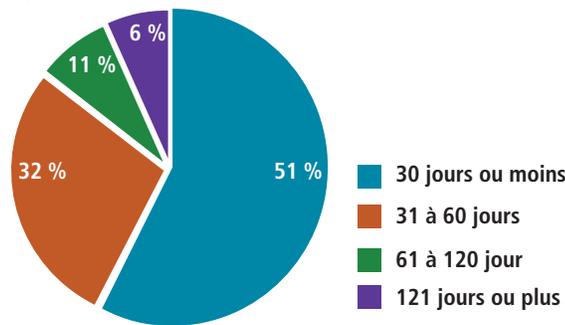
Prorogations

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* permet une prolongation de la période prévue par la loi s'il est nécessaire de mener des consultations ou si la demande vise un volume important de documents et que le traitement de celle-ci dans le délai prescrit initial, entrave de façon sérieuse le fonctionnement du Ministère.

IRCC a invoqué 7 587 prorogations au cours de la période de référence 2019-2020. Des prorogations ont été requises dans 3 381 cas pour permettre à IRCC de consulter d'autres institutions fédérales avant de répondre. Dans 4 191 cas, des prolongations ont été nécessaires afin de traiter les demandes volumineuses ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui entravait le fonctionnement du Ministère. Le Ministère s'est également prévalu de 9 prorogations afin de consulter un tiers.

Délais de traitement

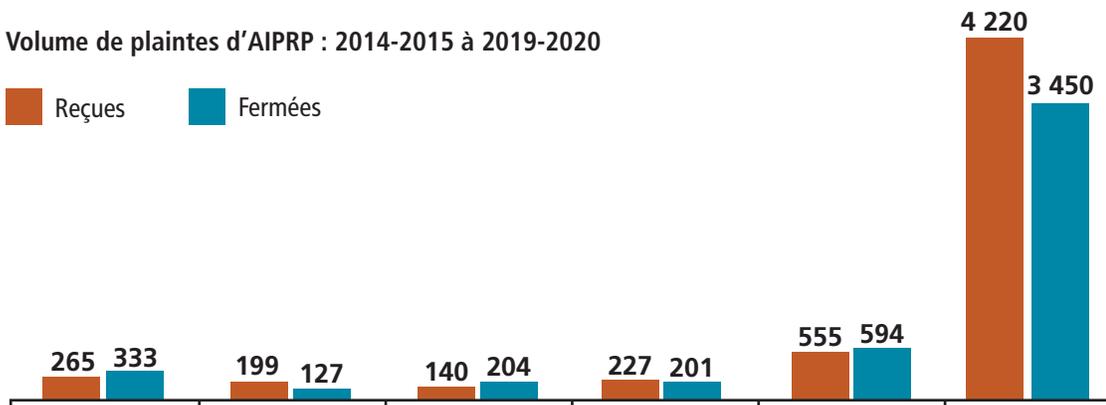
Demandes en vertu de la *Loi sur l'Accès à l'information*
Temps de réponse



Demandes d'accès à l'information

Volume de plaintes d'AIPRP : 2014-2015 à 2019-2020

Reçues Fermées





Pendant la période de référence 2019-2020, le Ministère a été mis au courant de 4 220 plaintes au titre de l'accès à l'information reçues par le Commissariat à l'information du Canada (CIC). Cela représente 3,8 % de toutes les demandes traitées au cours de la période. La majorité des plaintes étaient liées aux prorogations et aux réponses tardives.

De plus, la Division de l'AIPRP a traité et conclu 3 450 enquêtes de plaintes. Parmi celles-ci, 68 plaintes ont été abandonnées, discontinuées ou étaient non justifiées, et 30 n'étaient pas bien fondées. Les 3 332 plaintes restantes ont été résolues à la satisfaction du demandeur et 20 étaient fondées. Veuillez noter que ces chiffres incluent les dossiers fermés sans rapport de conclusions du CIC et peuvent donc ne pas correspondre aux chiffres présentés dans le rapport statistique.

Principaux problèmes qui ont motivé les plaintes

Au cours de l'exercice 2019-2020, IRCC a enregistré une augmentation de plus de 700 % des plaintes relatives à l'AIPRP, ce qui représente un nombre de plaintes relatives à l'accès à l'information supérieur à celui de l'ensemble du gouvernement fédéral en 2018-2019.

La majorité des plaintes (98 %) étaient liées à des demandes d'AIPRP pour des dossiers d'immigration de clients. Au total, 65 % des plaintes étaient non fondées et liées aux délais de traitement ou aux prorogations et ont été déposées par un seul demandeur.

Mesures prises

L'augmentation du nombre de plaintes a forcé la Division de l'AIPRP d'IRCC et le CIC à trouver de nouvelles façons de travailler ensemble pour s'assurer que les deux bureaux gèrent les plaintes de manière efficace et efficiente. Le format des communications de l'équipe des plaintes a été modifié pour permettre l'envoi de courriels qui traitent plusieurs plaintes en même temps plutôt que des courriels individuels pour chaque plainte.

L'augmentation au niveau des plaintes a mené à l'agrandissement de l'équipe de traitement des plaintes et a forcé cette équipe à adopter une stratégie de travail plus compartimentée entre ses membres.

Vérifications

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

Appels interjetés auprès de la Cour fédérale

Au cours de l'exercice 2019-2020, aucun appel n'a été interjeté devant la Cour fédérale contre IRCC relativement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Rapports sur les conséquences de la COVID-19

Du 1er avril 2019 au 13 mars 2020, IRCC a reçu 113 381 demandes au titre de la *Loi sur l'accès à l'information*. Du 14 mars 2020 au 31 mars 2020 (pendant le confinement obligatoire), IRCC a reçu 3 547 demandes d'accès à l'information, soit près de 40 % de demandes en moins que prévu.

Il convient de noter que malgré le confinement obligatoire, IRCC a encore reçu plus de demandes d'accès à l'information en deux semaines que 85 % des institutions fédérales en 2018-2019, ce qui représente plus de demandes que n'importe quelle institution en 2018-2019, à l'exception de la Gendarmerie royale du Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada. À titre de référence, **consulter l'ANNEXE F : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information***.

En raison du confinement obligatoire, la Division de l'AIPRP a dû ajuster les processus et les procédures pour faciliter le travail des employés à domicile et travailler en étroite collaboration avec nos services de technologie de l'information afin de doter les employés d'une capacité à distance suffisante. IRCC a demeuré efficace et a réussi à maintenir des taux de réponse similaires pour les demandes d'accès à l'information et les consultations.

La haute direction a offert beaucoup de soutien et continue de souligner l'importance du bien-être des employés, tout en s'efforçant de continuer à fournir des services de qualité en temps opportun à nos clients



Rapports sur les frais d'accès à l'information aux fins de la Loi sur les frais de service

La *Loi sur les frais de service* exige qu'une autorité responsable fasse rapport annuellement au Parlement sur les frais perçus par l'institution.

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

- **Autorité habilitante :** *Loi sur l'accès à l'information*
- **Montant des frais :** 5 \$, frais exigés pour une demande d'accès à l'information
- **Total des recettes :** IRCC a perçu 582 080 \$ pour 116 416 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. En 2019-2020, IRCC a exonéré un total de 1 845 \$
- **Coût de fonctionnement du programme :** 5 804 708 \$

Surveillance de la conformité

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

- Au besoin, l'équipe des plaintes conseille la direction de l'AIPRP sur les problèmes systémiques cernés à la suite du règlement des plaintes.
- Chaque jour, des rapports statistiques sont soumis à la direction de l'AIPRP pour aider à gérer le flux de travail.
- Chaque semaine, différents rapports statistiques sont soumis à la direction générale :
 - Un rapport sommaire qui examine les volumes de demandes d'AIPRP reçues et clôturées, les taux de respect des délais, etc.
 - Un résumé des prochaines demandes d'accès à l'information qui seront bientôt communiquées.
 - Un rapport de progrès sur les demandes d'AIPRP.
 - Un résumé des demandes relatives à la COVID-19.
- Chaque mois, différents rapports statistiques sont soumis à la direction générale :
 - Un rapport sur la conformité de chaque secteur aux normes internes relatives à la fourniture de documents correspondant aux demandes de la Division d'AIPRP est transmis à la direction générale.
 - Un rapport sur les demandes d'AIPRP qui ont été traitées au cours du dernier mois.
- Tous les trimestres, le tableau de surveillance de l'admission est distribué aux programmes d'IRCC, à la Direction générale de l'expérience client et à la haute direction afin de démontrer les corrélations entre les initiatives des programmes d'immigration et les changements correspondants des volumes de demandes d'AIPRP.

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



Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

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* :



- 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. Cela a également permis à la gestion de réaffecter temporairement des employés dans les équipes où le besoin de traitement était plus important.
 - La gestion des plaintes relatives aux demandes d'accès à l'information a été mise à jour en fonction des recommandations issues de la vérification de 2018-2019 de la gestion de l'AIPRP, ainsi que des consultations avec le CIC afin de faciliter l'examen rapide d'un grand nombre de plaintes.
 - Une présentation intitulée « Building Bridges: Creating an effective relationship with an Ombudsmen office » (Établir des liens : créer une relation efficace avec un bureau de l'ombudsman) a eu lieu en novembre 2019 dans le cadre de la conférence de l'Association canadienne d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et portait sur les meilleures pratiques de gestion des plaintes en fonction de notre évolution depuis 2017-2018.
 - 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.
- 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 en 2018-2019 et déployé dans une plus grande partie du Ministère en 2019-2020. Le nouveau processus a permis de réduire le délai de traitement en réponse à une demande d'AIPRP et sera déployé dans le reste du Ministère en 2020-2021.
 - Participation aux discussions de la communauté de l'AIPRP concernant le projet de loi C-58 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.



Section 3 : Rapport sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Introduction

Aux termes de l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le responsable de chaque institution fédérale doit soumettre au Parlement un rapport annuel sur l'application de la *Loi* durant l'exercice.

IRCC est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce rapport décrit les activités mises en œuvre pour assurer la conformité aux dispositions de la *Loi* au cours de l'exercice allant du 1er avril 2019 au 31 mars 2020.

Objet de la *Loi*

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. 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.

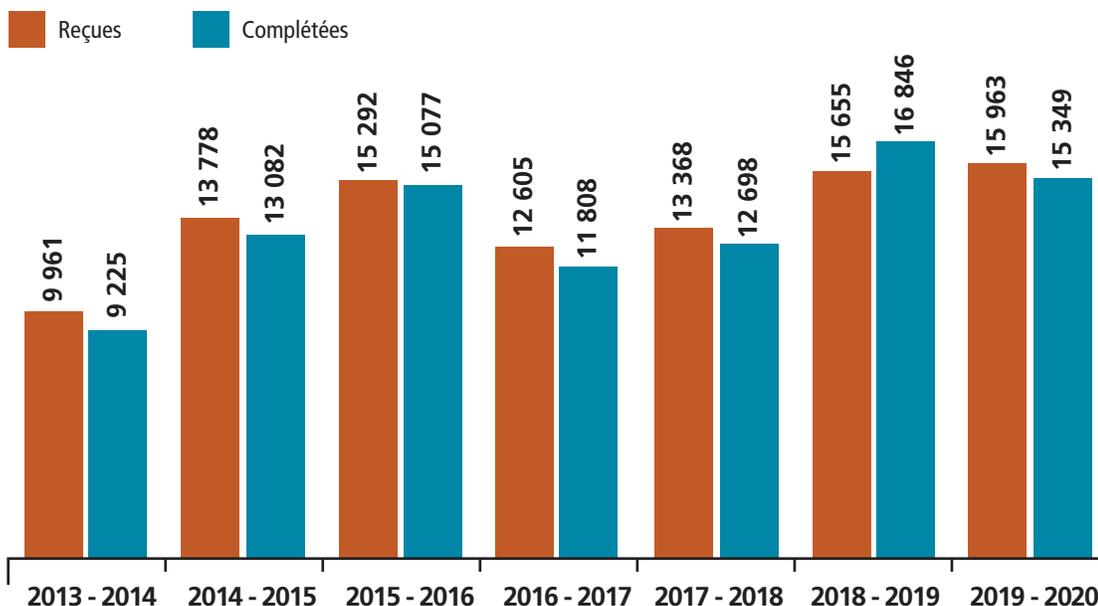
Ententes de service

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

Faits saillants du rapport statistique pour 2019-2020

Demandes reçues et traitées

Demandes de renseignements personnels reçues et complétées





IRCC demeure l'une des institutions fédérales les plus consultées, ayant reçu au total **15 963** demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2019-2020. Il s'agit d'une augmentation de 1,9 % par rapport à l'année précédente. Compte tenu du nombre de demandes de communication de renseignements personnels à traiter, le taux de conformité du Ministère était de 54,78 %.

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

Pages traitées

IRCC a traité 984 436 pages en 2019-2020, une diminution de 18 % par rapport à l'exercice précédent.

Exemptions

Le Ministère a invoqué certaines exceptions pour 8 635 demandes (56,3 %), et a fourni tous les renseignements demandés dans 3 142 cas (20,5 %). Les 3 572 demandes restantes (23,3 %) ont été transférées, abandonnées ou aucun dossier n'existait.

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

- L'article 26 visant à protéger les renseignements personnels a été invoqué dans 5 784 cas (67 %);
- L'article 21, qui porte sur les relations internationales, la défense et les activités subversives, a été invoqué dans 4 530 cas (52 %);
- L'alinéa 22(1)(b), qui concerne la mise en application de la loi et les enquêtes criminelles, a été invoqué dans 2 213 cas (27 %).

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

Exclusions

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

Les autres institutions fédérales ont consulté IRCC pour des documents liés à IRCC dans 47 cas aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et IRCC a été en mesure de répondre à 87 % de ces consultations à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Prorogations

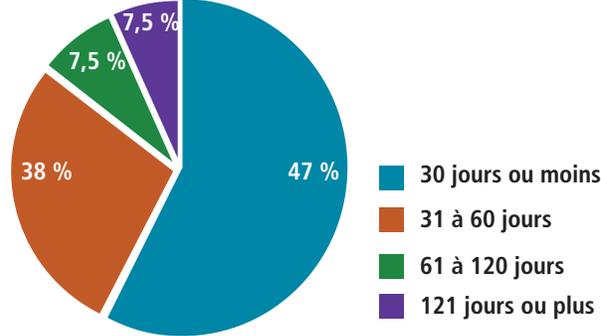
L'article 15 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet la prorogation des délais prévus par la loi si des consultations sont nécessaires pour donner suite à la demande, si des services de traduction sont requis, ou encore si la demande vise un grand nombre de documents et que son traitement dans le délai prescrit entravait de façon sérieuse les activités du Ministère.

IRCC a invoqué 664 prorogations au cours de la période de référence 2019-2020. De ce nombre, 30 ont été jugées nécessaires aux fins de consultation d'autres institutions fédérales avant de répondre à la demande. De plus, des prolongations ont été requises dans 634 cas nécessitant le traitement de demandes volumineuses, ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui entravait le fonctionnement. Enfin, le Ministère n'a invoqué aucune prorogation à des fins de traduction.



Délais de traitement

Demandes en vertu de la *Loi sur la Protection des renseignements personnels*
Temps de réponse



Plaintes

Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le Ministère a été informé de 30 plaintes officielles concernant la protection de la vie privée et de 19 plaintes non officielles reçues par le CPVP. Cela représente 0,35 % de toutes les demandes traitées au cours de la période. La majorité de ces plaintes étaient liées à des réponses tardives.

Au cours de la période de référence, l'AIPRP a traité et conclu 30 enquêtes de plaintes officielles et 14 enquêtes de plaintes non officielles. Parmi celles-ci, une a été abandonnée, deux étaient fondées, deux n'étaient pas fondées et les autres ont été résolues à la satisfaction du demandeur.

Principaux problèmes qui ont motivé les plaintes

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

Vérifications

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

Appels interjetés auprès de la Cour fédérale

Au cours de l'exercice 2019-2020, aucun appel n'a été interjeté devant la Cour fédérale contre IRCC relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Rapports sur les conséquences de la COVID-19

Du 1er avril 2019 au 13 mars 2020, IRCC a reçu 15 528 demandes de renseignements personnels. Du 14 mars 2020 au 31 mars 2020 (pendant le confinement obligatoire), IRCC a reçu 435 demandes de renseignements personnels, soit près de 50 % de demandes en moins que prévu.

Il convient de noter que malgré le confinement obligatoire, IRCC a reçu plus de demandes de renseignements personnels en deux semaines que 80 % des institutions fédérales en 2018-2019, ce qui représente plus de demandes que n'importe quelle institution en 2018-2019, à l'exception des 13 principales institutions qui font l'objet de demandes. À titre de référence, consulter l'ANNEXE G : **Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels***.

En raison du confinement obligatoire, la Division de l'AIPRP a dû ajuster les processus et les procédures pour faciliter le travail des employés à domicile et travailler en étroite collaboration avec nos services de technologie de l'information afin de doter les employés d'une capacité à distance suffisante. IRCC demeure efficace et a réussi à maintenir des taux de réponse similaires pour les demandes d'accès à l'information et les consultations.

La haute direction a offert beaucoup de soutien et continue de souligner l'importance du bien-être des employés, tout en s'efforçant de continuer à fournir des services de qualité en temps opportun à nos clients.



Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Pour pouvoir remplir son mandat et assurer la prestation efficace de ses programmes et services, IRCC recueille, utilise et communique des renseignements personnels. Conformément à la [Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor](#), le Ministère réalise des 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 des EFVP réalisées au cours de l'exercice 2019-2020 sont données ci-dessous. Les résumés complets de l'EFVP se trouvent à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/acces-information-protection/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.html>.

Système intégré de gestion des paiements et des revenus

Cette EFVP concerne un nouveau système de gestion des frais appelé le « Système intégré de gestion des paiements et des revenus » (SIGPR), qui est un système conçu pour remplacer trois anciens systèmes utilisés pour les frais de traitement, notamment le système de gestion des deniers publics (GDP), le système Point de service (PDS+) et la fonctionnalité personnalisée Point de service Canada (PDS Canada), tous intégrés dans les systèmes SAP de CIC. Le SIGPR recueillera des renseignements servant à assurer le contrôle financier adéquat des revenus de CIC, tels que le type de frais achetés et le montant et la forme du paiement reçu du payeur. Il tiendra à jour les coordonnées des payeurs, tel qu'elles existent déjà dans les systèmes GDP et PDS +.

Le SIGPR interagira avec le système mondial de gestion des cas du Ministère, le Système mondial de gestion des cas, et le système des finances du Ministère, le SIFM-SAP.

Utilisation de l'analytique informatisée dans les programmes d'IRCC — Annexes concernant les demandes de visa de résident temporaire (visa de visiteur) provenant de l'Inde

Une EFVP a été réalisée plus tôt au sujet de [l'utilisation de l'analytique informatisée dans les programmes d'IRCC](#), plus précisément dans le traitement des demandes en ligne de visa de résident temporaire provenant de la Chine. Après la mise en œuvre de l'analytique informatisée en Chine, une deuxième mise en œuvre en Inde a nécessité un examen des risques d'atteinte à la vie privée.

Système de notification d'IRCC (ERMS Advantage)

IRCC introduit un système de notification d'urgence de masse entièrement hébergé et basé sur le Web qui permet une communication rapide avec les employés d'IRCC lors de divers événements liés à la sécurité (p. ex. incidents de sécurité, situations d'urgence, crises) au moyen de listes prédéfinies de distribution aux employés inscrits, et ce, de diverses façons (p. ex. courriel, message texte, téléphone, téléimprimeur). Les employés peuvent donc recevoir les alertes, qu'ils soient au travail ou non.

Entrepôt de données Ressources humaines (RH)-paye (EDRP)

L'EDRP fournit aux employés d'IRCC une vue d'ensemble de leurs données sur les RH (par exemple, le code d'identification du dossier personnel, le salaire annuel et la date de début du droit à pension), de leur rémunération et des informations sur les cas de paye à l'aide d'une « déclaration de l'employé » personnalisée. Par ailleurs, le tableau de bord du gestionnaire de l'EDRP permettra à ce dernier d'avoir une vue agrégée des renseignements de son équipe, et le tableau de bord de mesures contiendra des mesures de rendement utiles.



Surveillance des médias sociaux

La surveillance des médias sociaux englobe la collecte, l'analyse et le compte rendu de communications publiques en ligne, y compris les discussions de forum et les activités sur les médias sociaux. De telles communications sont recueillies en effectuant des recherches par mot-clé dans un logiciel tiers de surveillance des médias sociaux; ces recherches ont pour but de recueillir des données sur des communications concernant le mandat d'IRCC et les questions d'intérêt relevant de ce mandat, et non des données sur des personnes/clients.



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

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

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

Au cours de la période visée par le présent rapport, IRCC a communiqué des renseignements personnels en application du paragraphe 8(2) dans ses réponses à 3 403 demandes provenant d'organismes d'enquête visés par 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 87 cas en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

Raison de la communication	Nombre de communications	Personnes visées	CPVP avisé?
Communication des coordonnées pour informer le plus proche parent d'une personne décédée.	14	59	Le CPVP a été informé après la communication dans tous les cas sauf un, en raison de la nature urgente de la communication.
Communication de copies de cartes de résident permanent pour aider les autorités locales à identifier les restes d'un vol international qui s'est écrasé.	2	5	Dans tous les cas, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci.
Communication à l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) des coordonnées des personnes qui ont été en contact étroit avec une personne atteinte de tuberculose.	40	389	Dans tous les cas, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci.
Communication à l'ASPC (et dans un cas à l'Agence des services frontaliers du Canada) des coordonnées des personnes qui ont été en contact étroit avec une personne atteinte de COVID-19.	31	489	Dans tous les cas, le CPVP a été informé après la communication en raison du caractère urgent de celle-ci. Dans certains cas, la communication a eu lieu vers la fin de l'exercice financier, ce pourquoi le CPVP n'a pas été avisé avant le début de 2020-2021.



Atteintes substantielles à la vie privée

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

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

La Division de l'AIPRP surveille toutes les atteintes à la vie privée signalées à IRCC. La Division examine également comment et où les atteintes se produisent au sein du Ministère. 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.

En 2019-2020, IRCC a informé le CPVP et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) de neuf atteintes substantielles à la vie privée. IRCC surveille de près toutes les atteintes à la vie privée et met en place des mesures de signalement et des mesures correctives pour remédier à chaque situation. La majorité des atteintes substantielles étaient de petite envergure et ne concernaient qu'un nombre limité de personnes.

- Cinq atteintes substantielles concernaient des dossiers de clients perdus ou disparus lors de l'expédition d'un centre de traitement des demandes vers l'un des bureaux régionaux ou le destinataire prévu. Les personnes touchées ont été avisées.
- Trois atteintes substantielles concernaient la communication par inadvertance de renseignements à la mauvaise personne. Les personnes touchées ont été avisées.
- L'une des atteintes substantielles à la vie privée consistait en une communication planifiée d'informations comprenant, par inadvertance, des informations personnelles d'autres personnes. Les personnes touchées ont été avisées.

Surveillance de la conformité

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

- Au besoin, l'équipe des plaintes conseille la direction de l'AIPRP sur les problèmes systémiques cernés à la suite du règlement des plaintes.
- Chaque jour, des rapports statistiques sont soumis à la direction de l'AIPRP pour aider à gérer le flux de travail.
- Chaque semaine, différents rapports statistiques sont soumis à la direction générale :
 - Un rapport sommaire qui examine les volumes de demandes d'AIPRP reçues et clôturées, les taux de respect des délais, etc.
 - Un résumé des prochaines demandes d'accès à l'information qui seront bientôt communiquées.
 - Un rapport de progrès sur les demandes d'AIPRP.
 - Un résumé des demandes en lien avec la COVID-19.
- Chaque mois, différents rapports statistiques sont soumis à la direction générale :
 - Un rapport sur la conformité de chaque secteur aux normes internes relatives à la fourniture de documents correspondant aux demandes de la Division d'AIPRP est transmis à la direction générale.
 - Un rapport sur les demandes d'AIPRP qui ont été traitées au cours du dernier mois.
- Tous les trimestres, le tableau de surveillance de l'admission est distribué aux programmes d'IRCC, à la Direction générale de l'expérience client et à la haute direction afin de démontrer les corrélations entre les initiatives des programmes d'immigration et les changements correspondants des volumes de demandes d'AIPRP.

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

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



Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

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 la protection des renseignements personnels* :

- Certains employés de la Division de l'AIPRP ont reçu une formation polyvalente sur diverses fonctions et ont été réaffectés temporairement à un projet spécial axé sur la réduction substantielle de l'arriéré de demandes d'AIPRP.
- La gestion des plaintes relatives aux demandes d'AIPRP a été mise à jour en fonction des recommandations issues de la vérification de 2018-2019 de la gestion de l'AIPRP.
- Une présentation intitulée « Building Bridges: Creating an effective relationship with an Ombudsmen office » (Établir des liens : créer une relation efficace avec un bureau de l'ombudsman) a eu lieu en novembre 2019 dans le cadre de la conférence de l'Association canadienne d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et portait sur les meilleures pratiques de gestion des plaintes en fonction de notre évolution depuis 2017-2018.
- 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.
- Suite à l'examen LEAN réalisé en 2017-2018, un nouveau processus de récupération des documents d'AIPRP a été mis en œuvre avec succès dans un secteur en 2018-2019 et déployé dans une plus grande partie du Ministère en 2019-2020. Le nouveau processus a permis de réduire le délai de traitement des dossiers en réponse à une demande d'AIPRP et sera déployé dans le reste du Ministère en 2019-2020.
- Le Ministère a participé aux discussions de la communauté de l'AIPRP concernant 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.
- Le modèle d'EFVP a été mis à jour afin de mieux recueillir les informations nécessaires et d'améliorer l'évaluation des questions et des risques liés à la protection de la vie privée.
- Une vidéo de sensibilisation à la protection de la vie privée a été préparée. La mise en œuvre et la distribution de la vidéo sont prévues pour l'exercice 2020-2021.
- Un nouveau formulaire Web a été élaboré pour faciliter le signalement des atteintes à la vie privée par les employés d'IRCC.
- On a consacré une ressource à plein temps à l'évaluation des incidences sur la vie privée des projets d'analytique avancée.
- Élaboration d'une procédure pour assurer le traitement rapide des demandes de l'ASPC en vertu de l'alinéa 8(2)(m) concernant les coordonnées des personnes qui peuvent avoir été à proximité d'une personne ayant reçu un diagnostic de COVID-19.

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

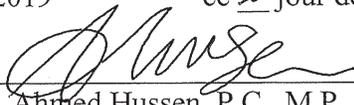
En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration,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

Dated at Ottawa

Fait à Ottawa

This 30 day of August 2019

ce 30 jour de août 2019


Ahmed Hussien, P.C., M.P.

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

Ahmed Hussien, C.P., député

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

ANNEXE B: Ordonnance de délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Document officiel

Délégation des pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son *Règlement d'application*

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

Délégation entière

Poste	Délégation
Sous-ministre/Sous-ministre délégué	Pleine autorité
Sous-ministre adjoint, Secteur de la gestion et des services intégrés	Pleine autorité
Directeur général, Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la Loi sur l'accès à l'information : <ul style="list-style-type: none">• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive d'informations.
Directeur, Division de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la Loi sur l'accès à l'information : <ul style="list-style-type: none">• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive d'informations.
Directeurs adjoints, Dossiers de l'entreprise, plaintes et informels (DEPI) et Unité des opérations (OPS) de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la Loi sur l'accès à l'information : <ul style="list-style-type: none">• 6.1 — pouvoir de refuser de donner suite à une demande• 20(6) — communiquer des renseignements sur un tiers dans l'intérêt public• 41(2) — demander la révision d'une ordonnance du commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive d'informations.• 94 — responsabilité de préparer un rapport annuel au Parlement

DÉLÉGATION PARTIELLE

Loi sur l'accès à l'information seulement la partie 2

Communications proactives

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

Loi sur l'accès à l'information

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DEPI
Obligation de prêter assistance	4(2.1)	●	●	●	●	●	●
Refus de donner suite à une demande	6.1						
Notification à la suite d'une demande d'accès	7	●	●	●	●	●	●
Transmission de la demande	8(1)	●	●	●		●	
Prorogation du délai	9(1)	●	●	●		●	
Avis au Commissaire concernant la prorogation	9(2)	●	●	●		●	
Versement de frais supplémentaires	11(2)	●	●	●	●	●	●
Versement de frais pour document informatisé	11(3)	●	●	●	●	●	●
Dépôt	11(4)	●	●	●	●	●	●
Avis de versement	11(5)	●	●	●	●	●	●
Dispense/remboursement de frais	11(6)	●	●	●	●	●	●
Traduction	12(2) (b)						
Transfert sur un support de substitution	12(3) (b)						
Renseignements obtenus à titre confidentiel	13	●	●	●			
Refus de communication selon les lois fédérales-provinciales	14		●				
Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives	15(1)	●	●	●			
Refus de communication : application de la loi et enquête	16(1)	●	●	●		●	
Refus de communication : méthodes de protection, etc.	16(2)	●	●	●		●	
Refus de communication : fonctions de police provinciale ou municipale	16(3)	●	●	●		●	

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DEPI
Refus de communication : sécurité des individus	17	●	●	●		●	
Refus de communication : intérêts économiques du Canada	18		●				
Refus de communication : intérêts économiques de certaines institutions	18.1		●				
Refus de communication : renseignements personnels d'une autre personne	19(1)	●	●	●	●	●	●
Communication de renseignements personnels	19(2)	●	●	●	●	●	●
Refus de communication : renseignements de tiers	20(1)		●				
Communication des méthodes pour les essais	20(2) et (3)						
Communication des renseignements d'un tiers	20(5)		●				
Communication dans l'intérêt public	20(6)						
Refus de communication : avis, etc.	21						
Refus de communication : examens et vérifications	22	●	●				
Refus de communication : documents de travail relatifs à la vérification et ébauche des rapports de vérification	22.1		●				
Refus de communication : secret professionnel des avocats	23	●		●			
Refus de communication : secret professionnel lié au brevet ou à la marque de commerce	23.1						
Refus de communication : renseignements interdits	24(1)	●					
Divisibilité	25	●	●	●		●	
Refus de communication : pour publication	26	●	●				
Avis aux tiers	27(1)		●				
Prorogation de délai	27(4)		●				
Avis concernant la communication des renseignements de tiers	28(1)(b)		●				
Observations écrites	28(2)		●				
Communication du document	28(4)						
Avis de cessation d'enquête	30(5)(b)						
Avis d'enquête	32						
Avis au tiers	33		●				
Droit de présenter des observations	35(2)(b)		●				
Communication accordée au plaignant *	37(4)*		●	●	●	●	●
Demander la révision de l'ordonnance par la Cour fédérale	41(2)	●	●	●	●	●	●
Avis de poursuites judiciaires	43(2)	●	●	●	●	●	●

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

Règlement sur l'accès à l'information

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

Légende

AIPRP/PM-05 OPS	Agent(e)s supérieur(e)s de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-05 DEPI	Agent(e)s supérieur(e)s de l'AIPRP, DEPI
AIPRP/PM-04 OPS	Administrateurs de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-04 DEPI	Administrateurs de l'AIPRP, DEPI
AIPRP/PM-03 OPS	Agent(e)s de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-03 DEPI	Agent(e)s de l'AIPRP, DEPI

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

Document officiel

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

Délégation Entière

Poste	Délégation
Sous-ministre/Sous-ministre délégué	Pleine autorité
Sous-ministre adjoint, Secteur de la gestion et des services intégrés	Pleine autorité
Directeur général, Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">• 8(2)m — communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné
Directeur, Division de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">• 8(2)j) — communication de renseignements personnels à des fins de recherche et de statistiques• 8(2)m — communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné
Directeur adjoint, DEPI de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">• 8(2)j) — communication de renseignements personnels à des fins de recherche et de statistiques• 8(2)m — communication de renseignements personnels dans l'intérêt du public ou de l'individu concerné• 8(4) — copie des renseignements communiqués pour enquête• 8(5) — avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans le cas prévu à l'alinéa 8(2)m)• 9(4) — relevé des cas d'usage• 9(5) — avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans des cas où des renseignements personnels sont destinés à un usage compatible• 10 — fichiers de renseignements personnels• 22.3 — refus de communication en vertu de la Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles• 36(3)b) — réponse aux enquêtes sur les fichiers consultables• 37(3) — mesure relative au contrôle d'application• 72 — dresser un rapport annuel destiné au Parlement
Directeur adjoint, OPS de l'AIPRP	Même que le directeur adjoint du DEPI de l'AIPRP, sauf que le poste n'est pas concerné par le paragraphe 8(4) — relevé des cas d'usage

Délégation Partielle

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

Loi sur la protection des renseignements personnels

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DEPI
Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	8(2)(j)						
Communication dans des cas où des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée	8(2)(m) (i)						
Communication pour des raisons d'intérêt public lorsque l'individu concerné en tirerait un avantage certain	8(2)(m) (ii)						
Communication pour la tenue d'enquêtes licites	8(4)	●					
Préavis écrit au Commissaire à la protection de la vie privée, dans le cas prévu à l'alinéa 8(2)m)	8(5)						
Relevé des cas d'usage	9(1)						
Avis au Commissaire à la protection de la vie privée, dans des cas où des renseignements personnels sont destinés à un usage compatible	9(4)						
Renseignements personnels portés dans des fichiers de renseignements personnels	10						
Notification à la suite d'une demande d'accès	14	●	●	●	●	●	●
Prorogation du délai	15	●	●	●		●	
Décision concernant la traduction	17(2)(b)						
Transfert sur un support de substitution	17(3)(b)	●	●	●	●	●	●
Refus de communication : renseignements personnels versés dans des fichiers qui ne peuvent pas être consultés	18(2)	●	●				
Refus de communication : renseignements obtenus à titre confidentiel	19(1)	●		●			
Communication autorisée de renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(2)	●		●			
Refus de communication selon les lois fédérales-provinciales	20						
Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives	21	●		●			
Refus de communication : application de la loi et enquête	22	●		●		●	

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



Règlement sur la protection des renseignements personnels

Description	Article	AIPRP / PM-05 OPS	AIPRP / PM-05 DEPI	AIPRP / PM-04 OPS	AIPRP / PM-04 DEPI	AIPRP / PM-03 OPS	AIPRP / PM-03 DEPI
Consultation des documents	9	●	●	●	●	●	● ●
Corrections aux fichiers de renseignements personnels	11(2)	●	●				
Notification du refus de corriger des renseignements personnels	11(4)	●	●				
Communication des renseignements médicaux	13(1)						
Communication : dossiers médicaux — consultation directe, en présence d'un médecin	14						

Légende

AIPRP/PM-05 OPS	Agent(e)s supérieur(e)s de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-05 DEPI	Agent(e)s supérieur(e)s de l'AIPRP, DEPI
AIPRP/PM-04 OPS	Administrateurs de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-04 DEPI	Administrateurs de l'AIPRP, DEPI
AIPRP/PM-03 OPS	Agent(e)s de l'AIPRP, OPS
AIPRP/PM-03 DEPI	Agent(e)s de l'AIPRP, DEPI



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

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

Période de référence : 2019-04-01 au 2020-03-31

Section 1 : Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période de référence	116 928
En suspens à la fin de la période de référence précédente	10 998
Total	127 926
Réglées pendant la période de référence	111 593
Reportées à la prochaine période de référence	16 333

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	3 432
Universités	69 839
Secteur commercial (secteur privé)	7 184
Organisation	151
Public	5 647
Refus de s'identifier	30 675
Total	116 928

1.3 Demandes informelles

Délais 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
83	230	306	349	100	6	3	1 077

Remarque : Toutes les demandes précédemment enregistrées sous « traitement informel » sont désormais représentées dans cette section seulement.



Section 2 : Refus de donner suite aux demandes vexatoires, faites de mauvaise foi ou d'abus du droit de demande

	Nombre de demandes
En suspens à la fin de la période de référence précédente	0
Envoyées pendant la période de référence	0
Total	0
Approuvées par le commissaire à l'information au cours de la période de référence	0
Refusées par le commissaire à l'information au cours de la période de référence	0
Reportées à la prochaine période de référence	0

Section 3 : Demandes fermées pendant la période de référence

3.1 Disposition et délai de traitement

Règlement des demandes	Délais 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	362	15 448	8 980	3 682	622	460	65	29,619
Communication partielle	711	36 926	25 259	8 358	2 259	2 383	647	76 543
Exception totale	3	6	6	2	1	2	1	21
Exclusion totale	13	11	2	1	0		2	28
Aucun document n'existe	80	501	403	232	51	27	5	1 299
Demande transférée	27							27
Demande abandonnée	2 290	713	778	114	24	31	100	4 050
Ni confirmée ni rejetée	0	1	2	0	0	1	1	6
Refus de donner suite avec l'approbation du commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3 486	53 606	35 430	12 389	2 957	2 904	821	111 593



3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)(a)	4 974	16(2)	371	18(a)	2	20.1	0
13(1)(b)	61	16(2)(a)	1	18(b)	5	20.2	0
13(1)(c)	35	16(2)(b)	4	18(c)	0	20.4	0
13(1)(d)	30	16(2)(c)	112	18(d)	2	21(1)(a)	251
13(1)(e)	2	16(3)	0	18.1(1)(a)	0	21(1)(b)	399
14	78	16.1(1)(a)	0	18.1(1)(b)	0	21(1)(c)	87
14(a)	84	16.1(1)(b)	1	18.1(1)(c)	0	21(1)(d)	111
14(b)	21	16.1(1)(c)	0	18.1(1)(d)	0	22	71
15(1)	11,820	16.1(1)(d)	0	19(1)	49 212	22.1(1)	3
15(1) - I.A.*	207	16.2(1)	0	20(1)(a)	6	23	120
15(1) - Def.*	18	16.3	0	20(1)(b)	109	23.1	1
15(1) - S.A.*	2	16.31	0	20(1)(b.1)	0	24(1)	7
16(1)(a)(i)	1	16.4(1)(a)	0	20(1)(c)	280	26	9
16(1)(a)(ii)	10	16.4(1)(b)	0	20(1)(d)	15		
16(1)(a)(iii)	0	16.5	0				
16(1)(b)	210	16.6	0				
16(1)(c)	21,346	17	32 935				
16(1)(d)	1						

3.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68(a)	34	69(1)	0	69(1)(g) re (a)	9
68(b)	0	69(1)(a)	3	69(1)(g) re (b)	0
68(c)	0	69(1)(b)	3	69(1)(g) re (c)	0
68.1	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (d)	1
68.2(a)	0	69(1)(d)	2	69(1)(g) re (e)	2
68.2(b)	0	69(1)(e)	5	69(1)(g) re (f)	4



3.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68(a)	34	69(1)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa a)	9
68(b)	0	69(1)(a)	3	69(1)g) relativement à l'alinéa b)	0
68(c)	0	69(1)(b)	3	69(1)g) relativement à l'alinéa c)	0
68.1	0	69(1)(c)	0	69(1)g) relativement à l'alinéa d)	1
68.2(a)	0	69(1)(d)	2	69(1)g) relativement à l'alinéa e)	2
68.2(b)	0	69(1)(e)	5	69(1)g) relativement à l'alinéa f)	4
		69(1)(f)	0	69.1(1)	0

3.4 Support des documents communiqués

Papier	Électronique	Autre
1057	104 992	113

3.5 Complexité

3.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
7 787 738	7 341 270	110 267

3.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de la taille des demandes

Disposition	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	23 645	990 758	5 956	899 455	14	9 453	3	8 050	1	13 219
Communication partielle	61 563	2 869 342	14 541	2 224 024	333	192 991	104	125 764	2	8 214
Exception totale	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3 993	0	39	0	12	0	5	0	1	0
Ni confirmée ni rejetée	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	89 256	3 860 100	20 536	3 123 479	359	202 444	112	133 814	4	21 433

3.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autre	Total
Communication totale	741	0	0	0	741
Communication partielle	2 454	0	14	4	2 472
Exception totale	3	0	0	0	3
Exclusion totale	2	0	1	1	4
Demande abandonnée	72	0	0	0	72
Ni confirmée ni rejetée	0	0	1	0	1
Total	3 272	0	16	5	3 293

3.6 Demandes fermées

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

	Demandes fermées dans les délais prévus par la loi
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	71 856
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	64,39%

3.7 Présomptions de refus

3.7.1 Raisons du non-respect des délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Entrave au fonctionnement ou à la charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
39 737	39 705	19	6	7

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

Nombre de jours écoulés au-delà des délais prévus par la loi	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	23 395	1 022	24 417
16 à 30 jours	2 819	118	2 937
31 à 60 jours	3 811	98	3 909
61 à 120 jours	3 697	83	3 780
121 à 180 jours	1 769	49	1 818
181 à 365 jours	2 157	96	2 253
Plus de 365 jours	510	113	623
Total	38 158	1 579	39 737

3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

Section 4 : Prorogations

4.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a Entrave au fonctionnement	Consultation		9(1)(c) Avis à un tiers
		Article 69	Autre	
Communication totale	1 570	0	740	1
Communication partielle	2 567	6	2 448	6
Exception totale	1	0	3	0
Exclusion totale	1	0	2	0
Aucun document n'existe	33	0	117	2
Demande abandonnée	19	0	71	0
Total	4 191	6	3 381	9

4.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	Consultation		9(1)(c) Avis à un tiers
		Article 69	Autre	
30 jours ou moins	156	1	172	1
31 à 60 jours	1 490	2	2 979	6
61 à 120 jours	2 534	2	186	2
121 à 180 jours	11	1	41	0
181 à 365 jours	1	0	3	0
365 jours ou plus	0	0	0	0
Total	4 192	6	3 381	9

Section 5 : Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demandes	116 416	582 080 \$	369	1 845 \$
Autres frais	0	0 \$	0	0 \$
Total	116 416	582 080 \$	369	1 845 \$

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

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période de référence	318	11 788	7	49
En suspens à la fin de la période de référence précédente	48	4 437	0	0
Total	366	16 225	7	49
Fermées pendant la période de référence	337	12 343	7	49
Reportées à la prochaine période de référence	29	3 882	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

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	107	48	18	5	0	0	0	178
Communication partielle	39	62	33	15	2	1	0	152
Exception complète	0	4	1	1	0	0	0	6
Exclusion totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Consultation d'autres institutions	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	147	114	52	21	2	1	0	337

6.3 Recommandations et délai de traitement des demandes de consultation reçues d'autres organismes

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	1	3	0	0	0	0	0	4
Communication partielle	0	2	0	0	0	0	0	2
Exception complète	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d'autres institutions	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	2	5	0	0	0	0	0	7

Section 7 : Délais de traitement des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes acheminées aux Services juridiques

Nombre de jours	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
1 à 15	5	227	1	201	0	0	0	0	0	0
16 à 30	8	47	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	1	48	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	14	322	1	201	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes acheminées au Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	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
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

Section 8 : Plaintes et enquêtes

Article 32 — Avis d'enquête	Paragraphe 30(5) — Interruption de l'enquête	Article 35 — Représentations officielles	Article 37 — Rapports de conclusions reçues	Article 37 — Rapports de conclusions contenant des recommandations émises par le commissaire à l'information	Article 37 — Rapports de conclusions contenant des ordonnances émises par le commissaire à l'information
4 160	0	3	3 410	1	0

Section 9 : Demandes de révision judiciaire

9.1 Demandes de révision judiciaire sur les plaintes reçues avant la date d'entrée en vigueur du projet de loi C-58 et en cours

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

9.2 Demandes de révision judiciaire sur les plaintes reçues avant la date d'entrée en vigueur du projet de loi C-58

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

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

10.1 Coûts

Dépenses	Montant
Salaires	4 884 274 \$
Heures supplémentaires	287 063 \$
Biens et services	633 371 \$
• Contrats de services professionnels	224 202 \$
• Autre	409 169 \$
Total	5 804 708 \$

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	64,69
Employés à temps partiel et occasionnels	10,39
Personnel régional	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	2,67
Étudiants	0,36
Total	78,11

Remarque : Saisir les valeurs jusqu'à deux décimales.⁹

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

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

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

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

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période de référence	15 963
En suspens à la fin de la période de référence précédente	2 217
Total	18 180
Réglées pendant la période de référence	15 345
Reportées à la prochaine période de référence	2 835

Section 2 : Demandes fermées pendant la période de référence

2.1 Disposition et délai de traitement

Règlement des demandes	Délais de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 to 180 jours	181 to 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	36	1 341	1 345	236	88	65	31	3 142
Communication partielle	104	3 230	3 722	739	255	297	288	8 635
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	20	93	141	29	13	9	7	312
Demande abandonnée	1 759	617	609	158	10	12	88	3 253
Ni confirmée ni rejetée	1	1	0	0	0	1	0	3
Total	1 920	5 282	5 817	1 162	366	384	414	15 345

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	0	23(a)	0
19(1)(a)	402	22(1)(a)(ii)	0	23(b)	0
19(1)(b)	4	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	3	22(1)(b)	2,213	24(b)	0
19(1)(d)	14	22(1)(c)	8	25	463
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	5,784
19(1)(f)	0	22.1	1	27	16
20	0	22.2	0	27.1	0
21	4530	22.3	0	28	0
		22.4	0		

2.3 Exclusions

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

2.4 Support des documents communiqués

Papier	Électronique	Autre
221	11 544	12

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
984 436	869 778	15 345

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

Disposition	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	2 567	74 639	573	80 063	2	1 276	0	0	0	0
Communication partielle	5 940	254 878	2 584	378 549	82	47 758	29	32 615	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3 230	0	16	0	6	0	1	0	0	0
Ni confirmée ni rejetée	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	11 740	329 517	3 173	458 612	90	49 034	30	32 615	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autre	Total
Communication totale	167	0	13	1	181
Communication partielle	347	0	5,728	1	6 076
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	18	0	42	0	60
Ni confirmée ni rejetée	0	0	0	0	0
Total	532	0	5 783	2	6 317

2.6 Demandes fermées

2.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi

	Demandes fermées dans les délais prévus par la loi
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	8 406
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	54,78 %

2.7 Présomptions de refus

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

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Entrave au fonctionnement ou à la charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
6 939	6 934	3	0	2

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

Nombre de jours écoulés au-delà des délais prévus par la loi	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 to 15 days	4 048	137	4 185
16 to 30 days	217	8	225
31 to 60 days	643	52	695
61 to 120 days	390	8	398
121 to 180 days	590	34	624
181 to 365 days	489	13	502
More than 365 days	292	18	310
Total	6 669	270	6 939

2.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

Section 3 : Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
3 403	87	59	3 549

Section 4 : Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

Section 5 : Prorogation

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Numéro des demandes nécessitant une prorogation	15a)(i) Entrave au fonctionnement				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou conversion
	Un examen plus approfondi est nécessaire pour déterminer les exemptions	Un nombre imposant de pages	Un nombre imposant de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Section des documents confidentiels	External	Internal	
Total	0	0	105	0	0	30	529	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement			15a)(ii) Consultation				15b) Traduction ou conversion
	Un examen plus approfondi est nécessaire pour déterminer les exemptions	Un nombre imposant de pages	Un nombre imposant de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Section des documents confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 à 15 jours	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	105	0	0	30	529	0
31 jours ou plus								0
Total	0	0	105	0	0	30	529	0

Partie 6 : Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période de référence	47	1 257	0	0
En suspens à la fin de la période de référence précédente	2	40	0	0
Total	49	1 297	0	0
Fermées pendant la période de référence	46	1 235	0	0
Reportées à la prochaine période de référence	3	62	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

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	9	8	0	0	0	0	0	17
Communication partielle	15	8	5	1	0	0	0	29
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultation d'autres institutions	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	24	16	5	1	0	0	0	46

6.3 Recommandations et délai de traitement des demandes de consultation reçues d'autres organismes

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'autres institutions	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

Section 7 : Délais de traitement des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes acheminées aux Services juridiques

Nombre de jours	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
1 à 15	3	26	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	8	47	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	1	48	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	12	121	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes acheminées au Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	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
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

Section 8 : Plaintes et avis d'enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
29	0	0	0	29

Section 9 : Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

Nombre d'EFVP terminées	5
-------------------------	---

9.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actif	Créé	Annulé	Modifié
	18	0	0	0

Section 10 : Atteintes substantielles à la vie privée

Nombre d'atteintes importantes à la vie privée signalées au SCT	9
Nombre d'atteintes importantes à la vie privée signalées au CPVP	9

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

11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		2 442 137 \$
Heures supplémentaires		143 531 \$
Biens et services		326 686 \$
• Contrats de services professionnels	122 101 \$	
• Autre	204 585 \$	
Total		2 912 354 \$

11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	32,35
Employés à temps partiel et occasionnels	5,19
Personnel régional	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	1,33
Étudiants	0,18
Total	39,05

ANNEXE F : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Tableau 1 — Demandes reçues

	Nombre de demandes
Reçues de 2019-04-01 à 2020-03-13	113 381
Reçues de 2020-03-14 à 2020-03-31	3 547
Total¹	116 928

Tableau 2 — Demandes fermées

	Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées en retard
FERMÉES de 2019-04-01 à 2020-03-13 et en suspens pour les périodes de référence précédentes	69 216	36 751
FERMÉES de 2020-03-14 à 2020-03-31	2 640	2 986
Total²	71 856	39 737

Tableau 3 — Demandes reportées

	Nombre de demandes
Demandes reçues de 2019-04-01 à 2020-03-13 et en suspens de la période de référence précédente qui ont été reportées à la période de référence 2020-2021.	12 808
Demandes reçues de 2020-03-14 à 2020-03-31 qui ont été reportées à la période de référence 2020-2021	3 525
Total³	16 333

ANNEXE G : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Tableau 4 — Demandes reçues

	Nombre de demandes
Reçues de 2019-04-01 à 2020-03-13	15 528
Reçues de 2020-03-14 à 2020-03-31	435
Total¹	15 963

Tableau 5 — Demandes fermées

	Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées en retard
FERMÉES de 2019-04-01 à 2020-03-13 et en suspens pour les périodes de référence précédentes	8 131	6 578
FERMÉES de 2020-03-14 à 2020-03-31	279	361
Total²	8 410	6 939

Tableau 6 — Demandes reportées

	Nombre de demandes
Demandes reçues de 2019-04-01 à 2020-03-13 et en suspens de la période de référence précédente qui ont été reportées à la période de référence 2020-2021.	2 406
Demandes reçues de 2020-03-14 à 2020-03-31 qui ont été reportées à la période de référence 2020-2021	425
Total³	2 831