



Rapport annuel concernant la
*Loi sur la protection des renseignements
personnels, 2020-2021*
Bibliothèque et Archives Canada



N° de catalogue : SB1-15F-PDF

ISSN : 2562-444X

Rapport annuel concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Bibliothèque et Archives Canada)

Also available in English under the title: *Library and Archives Canada Annual Report on the Privacy Act*



Library and Archives
Canada

Bibliothèque et Archives
Canada

Canada

Table des matières

1. Rapport concernant la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.....	1
1.1 Introduction.....	1
1.2 Mandat de Bibliothèque et Archives Canada.....	1
1.3 Types de documents demandés en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	2
1.4 Structure.....	4
1.5 Arrêté autorisant la délégation de pouvoirs.....	8
1.6 Rapport statistique.....	8
1.7 Impact des mesures liées à la COVID-19.....	9
2. Interprétation du rapport statistique pour les demandes présentées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.....	12
Partie 1 – Demandes présentées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.....	12
1.1 Nombre de demandes officielles.....	12
1.2 Nombre de demandes informelles.....	16
1.3 Demandes soumises en ligne.....	20
Partie 2 – Demandes officielles réglées pendant la période visée par le rapport.....	22
2.1 Disposition et délai de traitement.....	22
2.2 Exceptions.....	23
2.3 Exclusions.....	23
2.4 Support des documents communiqués en réponse aux demandes officielles.....	24
2.5 Complexité.....	25
2.6 Présomptions de refus.....	28
2.7 Demandes de traduction.....	28
Partie 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> concernant la vie privée.....	28
Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et d’ajout d’annotations.....	29
Partie 5 – Prorogations.....	30
5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes.....	30
Partie 6 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organisations.....	30
6.1 Demandes de consultation provenant d’autres institutions du gouvernement du Canada et d’autres organisations.....	30
6.2 Recommandations et délais de traitement pour les demandes de consultation provenant d’autres institutions et organisations fédérales.....	30

6.3 Recommandations et délais de traitement pour les demandes de consultation provenant d'autres organisations	30
Partie 7 – Délais de traitement des consultations sur les renseignements confidentiels du Cabinet	30
7.1 Demandes acheminées aux Services juridiques	30
7.2 Demandes acheminées au Bureau du Conseil privé	30
Partie 8 – Plaintes et avis d'enquêtes reçus	31
Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	31
Partie 10 – Ressources liées à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	31
10.1 Coûts	31
10.2 Ressources humaines	33
3. Divers	34
3.1 Autres demandes	34
3.2 Formation et apprentissage	34
3.3 Changements importants apportés à l'organisation, à ses programmes, à ses activités ou à ses politiques	36
3.4 Aperçu des politiques et des procédures nouvelles ou révisées mises en œuvre relativement à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	40
3.5 Atteintes à la vie privée	40
3.6 Surveillance	40
3.7 Renseignements détenus	41
4. Annexes	42
Annexe A : Arrêté autorisant la délégation de pouvoirs – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	42
Annexe B : Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	49
Annexe C : Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .	57



1. Rapport concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

1.1 Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ci-après, la « Loi ») confère aux citoyens canadiens et aux résidents permanents le droit d'accéder aux renseignements personnels les concernant et se trouvant sous la responsabilité d'une institution fédérale, ainsi que le droit de corriger ces renseignements. La *Loi* établit également le cadre juridique régissant la collecte, la conservation, l'utilisation, la communication, l'élimination/le retrait et l'exactitude des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution des programmes et des activités par les institutions gouvernementales visées par la *Loi*.

La *Loi* définit les renseignements personnels comme étant « les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable ». Citons quelques exemples : les renseignements d'un individu relatifs à sa race, à son origine nationale ou ethnique, à sa couleur, à sa religion, à son âge ou à sa situation de famille; les renseignements relatifs à son éducation, à son dossier médical, à son casier judiciaire, à ses antécédents professionnels ou à des opérations financières auxquelles il a participé; son adresse, ses empreintes digitales ou son groupe sanguin; tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre.

Ce rapport annuel a été préparé et déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi*. Il couvre la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 et concerne Bibliothèque et Archives Canada (BAC).

1.2 Mandat de Bibliothèque et Archives Canada

Le mandat de BAC consiste à :

- préserver le patrimoine documentaire du Canada pour les générations actuelles et futures;
- être une source de savoir permanent accessible à tous, contribuant à l'épanouissement culturel, social et économique de la société libre et démocratique que constitue le Canada;
- faciliter la concertation des divers milieux canadiens intéressés à l'acquisition, à la conservation et à la diffusion du savoir;
- être la mémoire permanente de l'administration fédérale et de ses institutions.

La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de BAC est unique au sein du gouvernement du Canada (GC), car elle appuie le vaste mandat de BAC, qui consiste à fournir l'accès au patrimoine documentaire du Canada et à servir de mémoire documentaire continue du gouvernement fédéral.

À l'heure actuelle, plus de 99 % des demandes d'AIPRP de BAC portent sur des documents dont il a la garde qui ont été créés par d'autres ministères fédéraux. Moins de 1 % des demandes portent sur des documents opérationnels de BAC. Les collections de documents de BAC sont entreposées dans les installations de BAC situées dans la région de la capitale nationale, à Winnipeg et à Vancouver.

1.3 Types de documents demandés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Documents du gouvernement

Tous les documents du gouvernement qui sont réputés avoir une valeur durable sont envoyés à BAC une fois qu'ils ne sont plus requis à des fins opérationnelles par les ministères qui les ont créés. BAC doit ainsi recueillir et conserver les documents historiques créés depuis 1867 par les divers ministères et organismes fédéraux – ce qui représente plus de 200 kilomètres linéaires de documents textuels, cartographiques, photographiques, audiovisuels et numériques – et fournir un accès à ceux-ci.

L'accès à la majorité de ces documents est restreint en vertu de l'AIPRP, soit parce qu'ils n'ont jamais été examinés aux fins d'accès, soit parce qu'ils contiennent des renseignements délicats ou personnels qui ne peuvent être divulgués qu'en conformité avec la législation sur l'AIPRP. Les demandes d'AIPRP que BAC reçoit concernant les documents d'archives du gouvernement du Canada (GC) sont généralement volumineuses, de grande envergure et complexes.

Dossiers du personnel militaire et civil

BAC détient et conserve également 4,85 millions de dossiers du personnel militaire et civil, dont beaucoup sont semi-actifs et continuent d'être consultés aux fins de l'exécution de programmes et de la prestation d'avantages sociaux toujours en vigueur.

En 1971, le contrôle et la supervision de la Division des archives des services de guerre d'Anciens Combattants Canada (ACC) ainsi que tous ses documents ont été transférés à BAC conformément au décret *C.P. 1971-1989*. La plupart des demandes d'AIPRP reçues chaque année par BAC visent des dossiers à diffusion restreinte d'anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC), notamment :

- des membres de la Force régulière (1919 à 1997);
- des membres de la Force de réserve (1919 à 2007);
- des membres de la milice de Terre-Neuve qui ont servi pendant la Deuxième Guerre mondiale.

De plus, BAC traite les demandes d'accès aux dossiers médicaux ou dentaires des membres réguliers et des réservistes des FAC qui ont été libérés du service il y a plus de cinq ans, ou qui sont morts en service il y a plus de cinq ans.

Depuis 1971, BAC collabore avec les ministères concernés (Défense nationale [MDN], ACC et Services publics et Approvisionnement Canada [SPAC]) pour exécuter ce programme unique et fournir les services nécessaires aux Canadiens.

BAC conserve également les dossiers inactifs de tous les anciens fonctionnaires fédéraux qui lui ont été transférés avant le 1^{er} avril 2018. Ces dossiers sont conservés jusqu'à ce que le fonctionnaire atteigne l'âge de 80 ans, après quoi ils sont détruits. Toutefois, puisque ces dossiers sont actuellement l'objet d'une obligation de préservation, BAC n'en détruit aucun pour le moment. L'institution n'accepte plus les dossiers d'anciens fonctionnaires fédéraux à des fins de conservation à long terme. Cette mesure est conforme au mandat de BAC, qui consiste à acquérir et préserver les documents d'archives, sans toutefois inclure l'entreposage des dossiers inactifs.

Documents opérationnels de BAC

Même si la majeure partie de la charge de travail de la Division de l'AIPRP de BAC est liée à son rôle unique de fournir un accès à des documents à diffusion restreinte qui ont été créés par d'autres ministères fédéraux et dont il a la garde, la Division a également d'importantes responsabilités en ce qui a trait aux opérations de BAC en tant qu'institution fédérale. Ce travail comprend les tâches suivantes : traiter les demandes d'accès aux documents opérationnels de BAC, s'assurer que BAC s'acquitte de toutes ses responsabilités en vertu de la *Loi* (y compris les règlements, les politiques et les directives sur la protection des renseignements personnels), fournir une expertise en réponse aux questions parlementaires liées à l'AIPRP, et approuver les réponses à toutes les questions parlementaires adressées à l'institution.

Processus de demande officiels et informels

BAC traite les demandes à l'aide d'un processus officiel ou informel. Cette pratique a été mise en place pour permettre aux Canadiens d'avoir accès au grand volume de documents qui doivent être traités par l'entremise de la Division de l'AIPRP, à l'appui du mandat de BAC consistant à fournir un accès aux millions de documents à diffusion restreinte dont il a la garde.

Les demandes officielles sont celles qui sont officiellement présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et une réponse est exigée dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle BAC reçoit la demande. Les demandeurs ont également le droit de déposer une plainte officielle concernant le traitement de leur demande auprès du commissaire à la protection de la vie privée après un délai de 30 jours suivant sa réception par BAC.

Les demandes informelles ne sont régies par aucune loi, mais elles sont examinées dans l'esprit de la *Loi*. Le nombre de demandes reçues et la complexité de chaque demande dictent le délai de traitement des demandes informelles.

Les clients peuvent choisir entre l'un ou l'autre des processus. Les processus de demande officiels et informels nécessitent un examen page par page des dossiers ou de documents sélectionnés par un analyste de l'AIPRP.

BAC traite beaucoup plus de demandes de renseignements personnels informelles que de demandes officielles. Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a reçu un total de 4 387 demandes de

renseignements personnels, dont 1 516 (35 %) étaient des demandes officielles et 2 871 (65 %) étaient des demandes informelles.

Sur les 1 516 demandes officielles de renseignements personnels reçues par BAC en 2020-2021, 45 % (679) concernaient des documents du personnel militaire et civil, 55 % (836) concernaient des documents archivistiques du gouvernement, et moins de 1 % (1) concernaient ses propres documents opérationnels.

Sur les 2 871 demandes informelles de renseignements personnels reçues par BAC en 2020-2021, plus de 99 % (2 869) concernaient des dossiers du personnel militaire et civil, moins de 1 % (2) concernaient des documents archivistiques du gouvernement, et aucune (0) demande ne concernait ses propres documents opérationnels.

Tableau 1 : Types de documents demandés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2020-2021

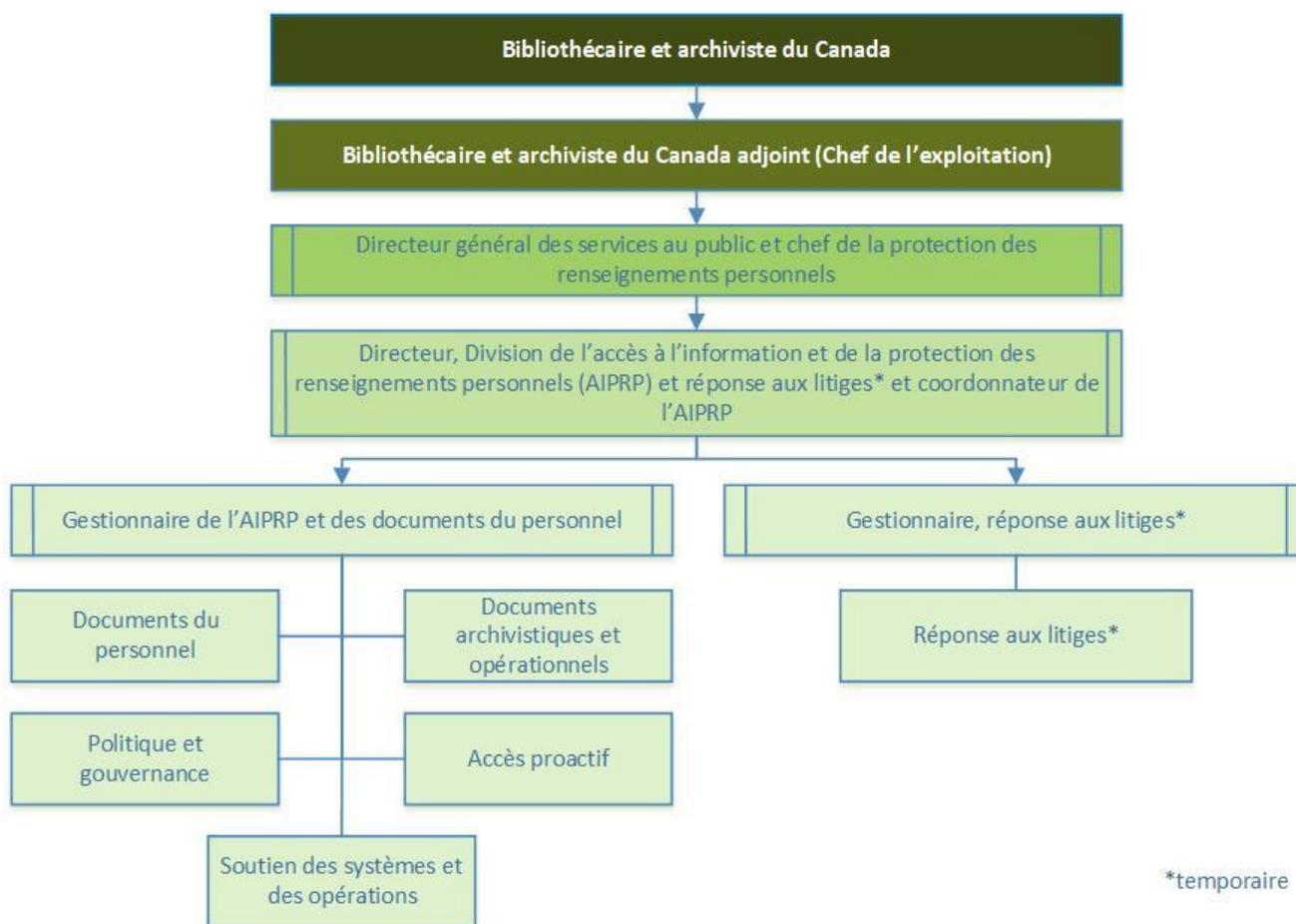
Type de document	Type de demande	Demandes reçues	Demandes réglées
Dossiers du personnel militaire et dossiers inactifs de fonctionnaires fédéraux	Demandes officielles	679	691
	Demandes informelles	2 869	3 238
	Total	3 548	3 929
Documents archivistiques du GC	Demandes officielles	836	540
	Demandes informelles	2	2
	Total	838	542
Documents opérationnels de BAC	Demandes officielles	1	1
	Demandes informelles	0	0
	Total	1	1
Total (tous les types de documents)	Demandes officielles	1 516	1 232
	Demandes informelles	2 871	3 240
	Total	4 387	4 472

*Remarque : Certaines demandes réglées ont été reportées de l'exercice précédent.

1.4 Structure

L'organigramme ci-dessous présente la structure hiérarchique relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) à BAC.

Figure 1 : Structure hiérarchique relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels



Au cours de l'exercice 2018-2019, la Division des services régionaux et de l'AIPRP à BAC a temporairement changé son nom pour celui-ci : *Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et de la réponse aux litiges*. Cette division a connu des changements dans ses ressources humaines et sa structure hiérarchique en réaction au nombre croissant de demandes de l'AIPRP. Elle a ajouté une équipe de réponse aux litiges financée dans le cadre de projets.

Actuellement, l'équipe de l'AIPRP et de la réponse aux litiges à BAC comprend cinq principaux secteurs d'activité : documents du personnel; documents archivistiques et opérationnels; accès proactif; politiques et gouvernance; et soutien aux systèmes et aux opérations. Leurs fonctions sont décrites ci-dessous.

L'unité des documents du personnel :

- traite les demandes officielles et informelles d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels concernant les dossiers à diffusion restreinte des anciens membres des FAC, ainsi que des anciens fonctionnaires fédéraux.

L'unité des documents archivistiques et opérationnels :

- traite les demandes officielles et informelles d'accès à l'information et de communication des renseignements personnels concernant les documents opérationnels de BAC, les documents archivistiques à diffusion restreinte sous la responsabilité de BAC, ainsi que les demandes de consultation provenant d'autres institutions du gouvernement du Canada;
- examine les instruments de recherche à accès limité pour les documents d'archives confiés de façon permanente à la gestion de BAC, et retranche les renseignements restreints;
- permet aux fonctionnaires fédéraux actuels autorisés d'accéder aux documents archivistiques à diffusion restreinte sous la responsabilité de BAC;
- traite les demandes d'accès informelles à l'appui de l'annexe L de l'[Entente de règlement définitive du recours collectif sur la purge LGBT](#).

L'unité de l'accès proactif :

- effectue un examen proactif axé sur les risques des documents archivistiques dans la collection de BAC conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, selon des procédures établies, afin de déterminer si des blocs de documents peuvent être « ouverts » de façon proactive et mis à la disposition du public et des chercheurs;
- élabore de façon proactive des mécanismes stratégiques pour l'ouverture de documents dans la collection de BAC en collaboration avec d'autres secteurs d'activité de BAC.

L'unité des politiques et de la gouvernance :

- examine l'incidence des modifications apportées à la législation sur l'AIPRP sur les activités de BAC;
- établit des politiques et des procédures;
- dirige la préparation d'une gamme de rapports internes et externes et l'analyse des statistiques.

L'unité du soutien aux systèmes et aux opérations :

- consigne les demandes et répond aux demandes de renseignements téléphoniques concernant l'état des demandes;
- fournit un soutien administratif relativement aux demandes reçues et envoyées par la Division;
- gère l'utilisation par l'institution de logiciels propres à l'AIPRP;
- génère des rapports statistiques à partir de ces logiciels pour les travaux d'AIPRP effectués sur divers réseaux protégés.

En plus de ces cinq secteurs d'activité, la Division comprend actuellement l'équipe temporaire de réponse aux litiges (RL), que BAC a formée en 2018-2019 pour répondre à ses besoins provisoires découlant de sa responsabilité d'appuyer la réponse du GC à l'[Entente de règlement définitive du recours collectif sur la purge LGBT](#) et pour se préparer à d'autres recours collectifs éventuels.

Étant donné la nature des documents dont il a la garde, BAC participe habituellement à la réponse du GC aux recours collectifs, que ce soit en donnant accès aux dossiers historiques qui documentent les politiques du GC ou, plus précisément, aux dossiers personnels d'anciens membres des FAC, d'anciens fonctionnaires fédéraux et d'anciens employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Étant donné que la période de règlement des demandes présentées dans le cadre du recours collectif sur la purge LGBT a pris fin pendant l'exercice 2019-2020, au cours de l'exercice 2020-2021, l'équipe de RL a commencé à fournir un soutien dans le cadre de la réponse du gouvernement du Canada (GC) au [Règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#).

L'équipe de réponse aux litiges :

- travaille en collaboration avec le MDN pour s'assurer que BAC fournit tous les documents pertinents nécessaires au processus de règlement des demandes;
- récupère les documents, les prépare en vue de leur numérisation et assure le contrôle de la qualité des dossiers numérisés des anciens fonctionnaires fédéraux et des anciens membres du MDN et des FAC;
- effectue un examen informel sur la protection des renseignements personnels des dossiers des anciens membres des FAC gérés par BAC avant de les fournir au MDN.

Le travail de l'équipe de réponse aux litiges à l'appui de l'[Entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#) est une activité à financement spécial. (Pour plus de renseignements, voir la section **Error! Reference source not found.** Coûts).

Au cours de la période visée par le présent rapport, 34,944 équivalents temps plein (ETP) ont été affectés au traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au sein de la Division de l'AIPRP de BAC. Cela comprend les 15,88 ETP de l'équipe de réponse aux litiges financée à l'extérieur.

Ententes de service

Au cours de la période visée par le rapport, BAC n'était partie à aucune entente de service aux termes de l'article 73.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

1.5 Arrêté autorisant la délégation de pouvoirs

Aux fins de la *Loi*, le ministre du Patrimoine canadien délègue ses pouvoirs, son autorité et ses responsabilités à l'administrateur général de BAC (le bibliothécaire et archiviste du Canada). Ce dernier est chargé de concevoir, de coordonner et de mettre en œuvre des politiques, des lignes directrices, des systèmes et des procédures efficaces. Cette délégation de pouvoirs garantit que les responsabilités du ministre en vertu de la *Loi* sont respectées et que les renseignements sont traités et communiqués de façon appropriée.

À BAC, le bibliothécaire et archiviste délègue ses pouvoirs, son autorité et ses responsabilités aux personnes suivantes :

- le directeur général des services au public et chef de la protection des renseignements personnels;
- le directeur de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges (changement temporaire de nom), et coordonnateur de l'AIPRP;
- les gestionnaires de l'AIPRP, des dossiers du personnel et de la réponse aux litiges;
- les analystes de l'AIPRP au sein de la Division.

La plus récente délégation des pouvoirs ministériels a été accordée à Bibliothèque et Archives Canada en mai 2016 par la ministre du Patrimoine canadien de l'époque. Elle se trouve à l'**annexe A** du présent rapport.

1.6 Rapport statistique

Des rapports statistiques sur l'application de la *Loi* sont produits depuis 1983. Les rapports statistiques préparés par les institutions fédérales fournissent des données agrégées sur l'application de la *Loi*. Ces renseignements sont rendus publics chaque année et sont également inclus dans les rapports annuels sur l'AIPRP déposés au Parlement par chaque institution. Étant donné que les demandes présentées par voie officielle sont assujetties à des délais réglementaires, le rapport statistique fournit des données sur la conformité avec les délais prescrits des institutions assujetties à la *Loi*. Un rapport statistique complet sur les demandes officielles de communication de renseignements personnels traitées par BAC au cours de l'exercice 2020-2021 figure à l'**annexe B** du présent rapport, et les points saillants de plusieurs parties du rapport statistique sont mis en évidence dans les sections pertinentes ci-dessous.

Des renseignements sur le traitement des demandes informelles de communication de renseignements personnels seront également présentés dans le présent rapport. Les ressources décrites dans le présent rapport couvrent le traitement des demandes officielles et informelles de communication des renseignements personnels.

Toutes les statistiques incluses dans le présent rapport s'appuient sur les plus récentes données dont BAC disposait au moment de sa rédaction.

1.7 Impact des mesures liées à la COVID-19

Malgré les circonstances extraordinaires causées par la pandémie de COVID-19, BAC a continué de traiter les demandes d'AIPRP au cours du dernier exercice, mais à capacité limitée. En réponse à la pandémie de COVID-19, BAC a d'abord fermé tous ses points de service public et toutes ses salles de consultation (situés à Ottawa, Vancouver, Winnipeg et Halifax) le 14 mars 2020. À compter de septembre 2020 et jusqu'à la fin de l'exercice, les installations de BAC ont été rouvertes et fermées de nouveau au public à divers moments, conformément aux ordonnances de santé publique locales et provinciales applicables.

Tous les employés de l'AIPRP de BAC ont commencé à travailler à domicile le 18 mars 2020 et ont rapidement adapté leurs processus à un nouvel environnement de télétravail.

Afin d'atténuer l'impact de la pandémie sur sa capacité à s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, BAC a continué de traiter les demandes qui étaient déjà numérisées jusqu'au niveau Protégé B et a communiqué avec ses clients pour les aviser de ses opérations limitées. BAC a également affiché des messages sur son site Web et envoyé des courriels aux usagers, dans la mesure du possible, afin de les informer que, malgré ses efforts raisonnables pour continuer de répondre aux demandes, le contexte exceptionnel empêchait BAC de répondre aux usagers comme il le ferait en temps normal et que des retards étaient à prévoir.

Durant cette même période, BAC a continué d'enregistrer les nouvelles demandes soumises par les clients au moyen de formulaires en ligne ou par télécopieur, mais les demandes reçues par la poste étaient temporairement inaccessibles pour le personnel qui travaillait à domicile. La salle du courrier de BAC a fermé le 19 mars 2020 et a rouvert le 7 avril 2020, date à partir de laquelle un membre du personnel de l'AIPRP a pu venir sur place une fois par semaine pour récupérer et analyser le courrier entrant (y compris les nouvelles demandes des clients), et envoyer par la poste des dossiers de réponse urgents aux clients qui avaient besoin de copies papier.

Tout en travaillant à domicile, les analystes de l'AIPRP de BAC ont pu effectuer l'examen du matériel déjà numérisé jusqu'au niveau Protégé B. Toutefois, ils n'ont pas pu examiner les documents qui n'avaient pas encore été numérisés ou qui avaient une cote de sécurité supérieure au niveau Protégé B, car ce travail ne peut être effectué que sur place. Pendant le travail à distance, BAC a commencé à envoyer à ses clients des dossiers de réponse numérisés allant jusqu'au niveau Protégé par l'intermédiaire du service *Connexion postale*^{MC} de Postes Canada.

En raison des circonstances extraordinaires, la bibliothécaire et archiviste du Canada, Leslie Weir, a décidé le 11 mai 2020 de consacrer temporairement les ressources réduites de BAC aux demandes urgentes d'information pour les anciens combattants ayant besoin de soins médicaux essentiels et de mettre en attente, jusqu'à nouvel ordre, les nouvelles demandes officielles d'AIPRP et les demandes officielles d'AIPRP actives depuis le 18 mars 2020. Cette décision était motivée par le fait que BAC ne serait pas en mesure de respecter les délais prévus par la loi ni de demander des prorogations pour les demandes, puisque plus de 99 % des demandes d'AIPRP présentées à BAC concernent des renseignements contenus dans des documents papier que BAC n'était pas en mesure de récupérer ou de consulter pendant que l'accès à ses installations était limité aux employés travaillant sur des services critiques. Pendant ce temps, lorsque BAC a reçu une demande urgente de renseignements

pour des anciens combattants qui avaient besoin d'avoir accès à des soins médicaux essentiels, des membres du personnel désignés sont venus exceptionnellement sur place pour récupérer et examiner le dossier afin de le fournir au client.

De même, lorsque BAC a reçu une demande urgente de documents à l'appui d'une demande d'indemnisation relative au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#), comme pour une personne dont l'état de santé se détériore, un membre du personnel désigné s'est rendu exceptionnellement sur place pour récupérer et examiner le dossier afin de le fournir au client.

BAC a également déployé un effort concerté pour élaborer de nouveaux flux de travail informatisés en se fondant sur l'information qu'il pouvait obtenir de ses systèmes afin de continuer à fournir des services d'urgence à ACC et au [Fonds du Souvenir](#) à distance afin de soutenir les anciens combattants canadiens tout au long de la pandémie.

Afin de respecter les engagements du Canada en vertu de l'annexe L de l'[Entente de règlement définitive du recours collectif sur la purge LGBT](#), BAC a également accordé la priorité à son travail de traitement de la collection de documents historiques sur la purge LGBT au cours de cette période et un membre du personnel désigné a continué d'effectuer ce travail sur place.

Tel que nous l'avons mentionné précédemment, BAC était aussi responsable d'entreprendre l'examen informel de la confidentialité des dossiers des anciens membres des FAC afin d'appuyer la réponse du GC à l'[entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#), qui a commencé au cours du dernier exercice. Afin de se préparer pour la réception des premières demandes de documents à l'appui du processus de règlement, les membres de l'équipe de l'AIPRP de BAC, située à Winnipeg, ont été parmi les premiers employés de BAC à retourner sur le lieu de travail au cours du mois de juillet 2020, lorsque le bureau de BAC à Winnipeg a rouvert.

Le 11 août 2020, un nombre limité de membres du personnel de l'AIPRP et des secteurs d'appui tels que la circulation, la numérisation et les archives gouvernementales travaillant dans la RCN ont été parmi les premiers employés de BAC à retourner sur le lieu de travail lorsque les bureaux de BAC dans la RCN ont rouvert.

De nouvelles procédures de santé et de sécurité étaient désormais en place pour le personnel, comme le port obligatoire du masque, la distanciation physique, le lavage des mains et la désinfection des mains. Ces nouvelles procédures comprenaient également la mise en quarantaine des documents papier pendant une période de trois jours après leur manipulation par un membre du personnel. Cette précaution de sécurité importante a été mise en œuvre par BAC conformément aux lignes directrices de l'Institut canadien de conservation. Pour ce qui est des opérations de l'AIPRP de BAC, cela signifiait que chaque fois qu'un analyste de l'AIPRP examinait une boîte de documents ou un dossier personnel pour repérer les documents dont on avait besoin pour répondre à une demande d'AIPRP, les documents devaient être mis en quarantaine pendant trois jours avant qu'un membre de l'équipe de numérisation de BAC puisse les analyser, allongeant ainsi le délai de réponse aux demandes d'AIPRP.

À compter du 11 août 2020, lorsque le personnel de l'AIPRP de BAC a pu de nouveau accéder au lieu de travail de façon limitée et que l'équipe de numérisation a pu reprendre l'analyse de nouveaux documents pour soutenir les analystes de l'AIPRP travaillant à domicile, BAC a pu commencer à répondre à un plus grand nombre de demandes urgentes. Ainsi, BAC a mis à jour ses messages pour informer les clients qu'il accordait désormais la priorité aux demandes urgentes liées aux prestations médicales, aux services sociaux, aux recours collectifs et aux procédures judiciaires, y compris les demandes d'obtention de documents à l'appui des demandes d'indemnisation relatives au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#).

À la fin de septembre 2020, lorsque les provinces du Québec et de l'Ontario se trouvaient dans la deuxième vague de la pandémie, il est devenu évident que la situation de la COVID-19 allait toucher à long terme les opérations d'AIPRP de BAC.

Par conséquent, le 27 novembre 2020, Leslie Weir a approuvé une note d'information décrivant la nouvelle approche de l'AIPRP de BAC à l'égard des demandes officielles. En date du 4 décembre 2020, BAC a levé la suspension du service visant toutes les demandes officielles d'AIPRP qui avaient été reçues depuis le 18 mars 2020 et qui n'avaient pas encore été traitées. BAC a communiqué avec ses clients pour les informer qu'il n'avait pas été en mesure de répondre à leurs demandes officielles dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les a avisés de leur droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à l'information (CI) ou du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP). Le traitement des demandes officielles d'AIPRP reçues avant le 18 mars 2020 n'a jamais été suspendu.

Pendant le reste de l'exercice 2020-2021, la présence sur place de BAC est demeurée restreinte en raison des limites de capacité par étage établies à la lumière des nouvelles exigences en matière de distanciation physique, de même que des ordonnances provinciales de santé publique comme les confinements et les décrets ordonnant de rester à domicile.

Comme la Division de l'AIPRP de BAC a continué de fonctionner à capacité limitée pendant le reste de l'exercice 2020-2021, la Division a continué de traiter en priorité les demandes urgentes liées aux prestations médicales, aux services sociaux, aux recours collectifs, aux procédures judiciaires et à d'autres circonstances urgentes, même si la suspension avait été levée.

Les circonstances extraordinaires du dernier exercice ont eu de profondes répercussions sur la capacité de BAC à s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* entre le 31 mars 2020 et le 31 mars 2021. Toutefois, tout au long de l'exercice 2020-2021, le fonctionnement continu de la Division de l'AIPRP de BAC et la capacité de la Division de traiter les demandes d'AIPRP sont demeurés une priorité institutionnelle de BAC. Des ressources de divers secteurs de l'institution ont été réaffectées afin d'appuyer la Division de l'AIPRP et d'atténuer autant que possible l'impact de la pandémie de COVID-19 sur sa capacité de remplir les responsabilités de BAC en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'**annexe C** fournit un rapport statistique complémentaire sur l'impact des mesures liées à la COVID-19 en 2020-2021.

2. Interprétation du rapport statistique pour les demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

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

1.1 Nombre de demandes officielles

Demandes officielles reçues

Chaque année, BAC reçoit un nombre important de demandes officielles de communication de renseignements personnels émanant d'individus qui cherchent à obtenir des renseignements qui les concernent dans les documents détenus par BAC. Comme il est mentionné à la section 1.3 ci-dessus, il existe trois catégories de documents conservés par BAC : les dossiers du personnel (dossiers de service militaire d'anciens membres des FAC et dossiers inactifs d'anciens fonctionnaires fédéraux), les documents archivistiques du GC (documents réputés avoir une valeur durable qui sont transférés à BAC par les institutions gouvernementales lorsqu'ils ne sont plus requis à des fins opérationnelles), et les propres documents opérationnels de BAC.

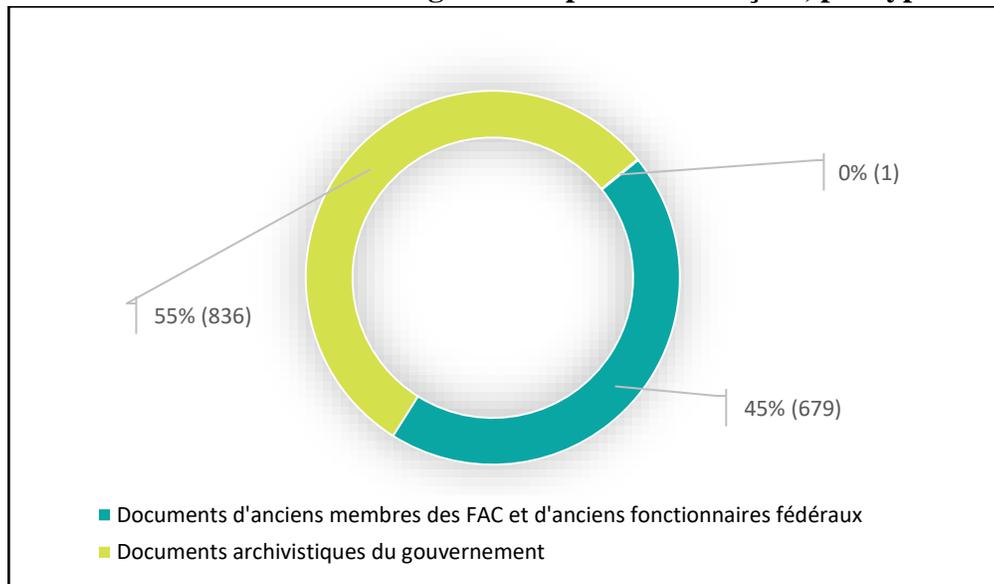
Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a reçu un total de 1 516 demandes officielles de renseignements personnels.

Plus précisément, 55 % (836) des demandes officielles de renseignements personnels reçues par BAC en 2020-2021 concernaient des documents archivistiques du GC à l'appui de demandes relatives au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#), 45 % (679) des demandes étaient liées aux dossiers du personnel, et moins de 1 % (1) des demandes étaient liées aux dossiers opérationnels de BAC.

Au cours des deux derniers exercices, BAC a observé une augmentation des demandes de renseignements personnels figurant dans ses archives du GC en raison du [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#). De l'exercice 2019-2020 jusqu'à la fin de la période visée par le présent rapport, BAC a reçu environ 1 444 demandes de renseignements personnels figurant dans ses documents archivistiques du GC à l'appui de demandes de règlement liées à ce recours collectif.

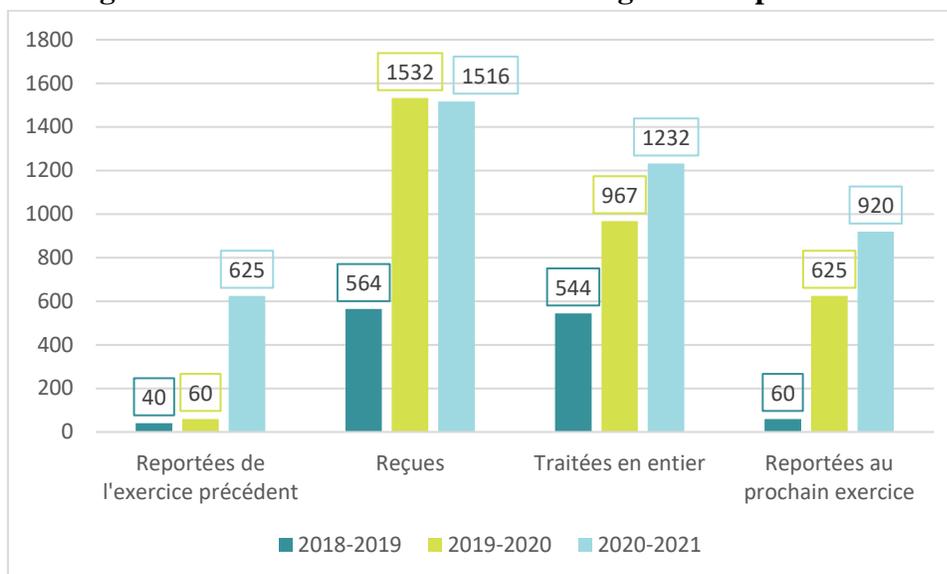
La gestion par BAC des demandes de dossiers de service militaire inactifs dont il a la garde, conformément au décret *C.P. 1971-1989* (21 septembre 1971) représente également une charge de travail importante pour la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges. En effet, ces dernières années, on a davantage pris conscience des avantages et des services offerts aux anciens membres des FAC, ce qui peut contribuer au grand nombre de demandes de renseignements personnels reçues relativement à ces documents, tout comme les demandes provenant de personnes qui se préparent à réclamer une indemnité dans le cadre de divers recours collectifs.

Figure 2 : Demandes officielles de renseignements personnels reçues, par type de document



Pendant la pandémie de COVID-19, BAC a enregistré une faible différence du nombre total de demandes officielles de renseignements personnels reçues en 2020-2021 (1 516 demandes) par rapport à 2019-2020 (1 532 demandes). Au cours des deux dernières années, BAC a connu une forte demande de documents à l'appui des demandes de règlement relatives au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#), de même qu'une forte demande de dossiers du personnel à l'appui des demandes de prestation d'avantages sociaux et de services et des demandes de réclamations liées aux litiges pour les anciens membres des FAC et les anciens fonctionnaires fédéraux.

Figure 3 : Demandes officielles de renseignements personnels



Demandes officielles traitées

En 2020-2021, BAC a traité 1 232 demandes officielles de renseignements personnels, dont 56 % (691) concernaient des dossiers du personnel, 44 % (540) concernaient des documents archivistiques du GC et moins de 1 % (1) concernaient des documents opérationnels de BAC.

Il s'agit d'une augmentation de 27 % des demandes officielles de renseignements personnels traitées par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel BAC avait traité 967 demandes de cette nature.

En raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations de BAC, le volume des demandes traitées par BAC a diminué soudainement au premier trimestre de 2020-2021. Aux troisième et quatrième trimestres, le volume des demandes traitées a augmenté de façon significative, ce qui a permis à BAC de traiter un volume global plus élevé de demandes officielles de renseignements personnels qu'en 2019-2020. Plus précisément, en 2020-2021, BAC a répondu à 32 demandes officielles de renseignements personnels au premier trimestre, à 203 demandes au deuxième trimestre, à 539 demandes au troisième trimestre et à 458 demandes au quatrième trimestre.

Un certain nombre de facteurs expliquent la capacité de BAC à répondre aux demandes de renseignements personnels, comme le nombre de demandes reçues au cours d'une année donnée, leur volume (nombre de pages à examiner), leur complexité, le personnel disponible pour effectuer le travail, la disponibilité d'outils ainsi que les améliorations ou changements aux processus. En outre, l'an dernier, une augmentation soudaine des demandes de documents à l'appui des demandes d'indemnisation concernant le [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#) et l'évolution de la situation en santé publique attribuable à la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence importante sur la capacité de BAC de répondre aux demandes de renseignements personnels. (Voir la section 1.7 pour en savoir plus sur l'incidence que la pandémie de COVID-19 a eue sur les opérations de BAC en 2020-2021.)

Reconnaissant qu'il a un rôle important à jouer pour favoriser la santé et le bien-être des Canadiens, BAC a mis l'accent sur le traitement des demandes urgentes liées aux prestations médicales, aux services sociaux, aux recours collectifs et aux procédures judiciaires tout au long de la pandémie. Ce choix a donné lieu au traitement d'un grand nombre de demandes officielles de renseignements personnels.

Tendances dans le traitement des demandes officielles de renseignements personnels

Au cours des cinq derniers exercices, le nombre de demandes officielles de renseignements personnels reçues par BAC a connu une croissance importante et continue. Au cours de la période visée par le présent rapport (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021), BAC a reçu 1 516 demandes officielles de renseignements personnels, ce qui est comparable au volume reçu au cours de l'exercice 2019-2020 (1 532). Toutefois, au cours des trois exercices précédents, BAC avait observé une tendance à la hausse continue des demandes officielles de renseignements personnels reçues. Plus précisément, il en avait reçu 372 en 2016-2017, 427 en 2017-2018, et 564 en 2018-2019. Cette croissance représente une augmentation de 308 % sur 5 ans (de 2016-2017 à 2020-2021).

Parallèlement à l'augmentation du volume des demandes officielles de renseignements personnels reçues, BAC reporte chaque année le traitement d'un nombre croissant de demandes officielles. Entre le 31 mars 2020 et le 31 mars 2021, le nombre de demandes officielles de renseignements personnels dont le traitement a été reporté à l'exercice suivant est passé de 625 à 920.

L'arriéré croissant des dernières années peut être attribué au nombre insuffisant de ressources dont BAC dispose pour répondre au désir et au besoin grandissants des Canadiens d'accéder aux documents dont il a la garde. Au cours du dernier exercice, ce problème a été aggravé par l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur la capacité de BAC de répondre aux demandes, et par une augmentation des demandes officielles de renseignements personnels figurant dans des documents gouvernementaux à l'appui des demandes d'indemnisation liées au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#). Lors des exercices 2019-2020 et 2020-2021, BAC a reçu un total combiné de 1 444 demandes officielles de renseignements personnels liées à ce recours collectif. La date limite pour présenter un formulaire de demande d'indemnisation dans le cadre de ce recours collectif est le 13 juillet 2022. BAC s'attend donc à continuer de recevoir un volume important de demandes officielles de renseignements personnels à ce sujet au cours des deux prochains exercices.

Comme les clients ne sont pas obligés de s'identifier lorsqu'ils présentent une demande de renseignements personnels à BAC, le nombre exact de demandes reçues dans le cadre de son processus régulier lié aux recours collectifs ne peut être confirmé. Dans les cas où des personnes se sont identifiées afin d'obtenir des documents en préparation d'un recours collectif, BAC peut signaler le nombre de demandes officielles de renseignements personnels qu'il a reçues dans le cadre de son processus régulier en 2020-2021* :

- 21 demandes liées au recours collectif sur les hôpitaux indiens;
- 836 demandes liées au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#).

*Remarque : Cela ne comprend pas les 402 demandes de renseignements personnels reçues par l'équipe de réponse aux litiges dans le cadre du rôle de BAC dans la réponse du GC à l'[entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#). Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez la section **Error! Reference source not found.**

En plus de la forte demande de dossiers du personnel et de documents du gouvernement, l'arriéré de plus en plus important dans le traitement des demandes informelles est un autre facteur qui peut contribuer au nombre grandissant de demandes officielles de renseignements personnels reçues par BAC. Depuis plusieurs années, BAC n'est pas en mesure de traiter toutes les demandes informelles d'AIPRP qu'il reçoit durant chaque exercice, et il reporte un nombre élevé de demandes d'une année à l'autre.

Le 31 mars 2021, BAC avait un arriéré de 1 839 demandes de renseignements personnels dont elle a reporté le traitement à l'exercice 2021-2022. Le volume des demandes informelles de renseignements personnels figurant dans l'arriéré de BAC représente 64 % du volume des demandes informelles de renseignements personnels que BAC a reçues à l'exercice 2020-2021. Fait plus important encore, cette situation a entraîné des délais de réponse de jusqu'à deux ans dans le cas de certains clients. Nous en déduisons donc qu'un nombre croissant de clients choisissent de présenter des demandes officielles afin d'obtenir un service plus rapide, conformément aux délais prévus par la *Loi*, et de pouvoir déposer une plainte en vertu de celle-ci en cas de retard dans le traitement de leur demande par BAC.

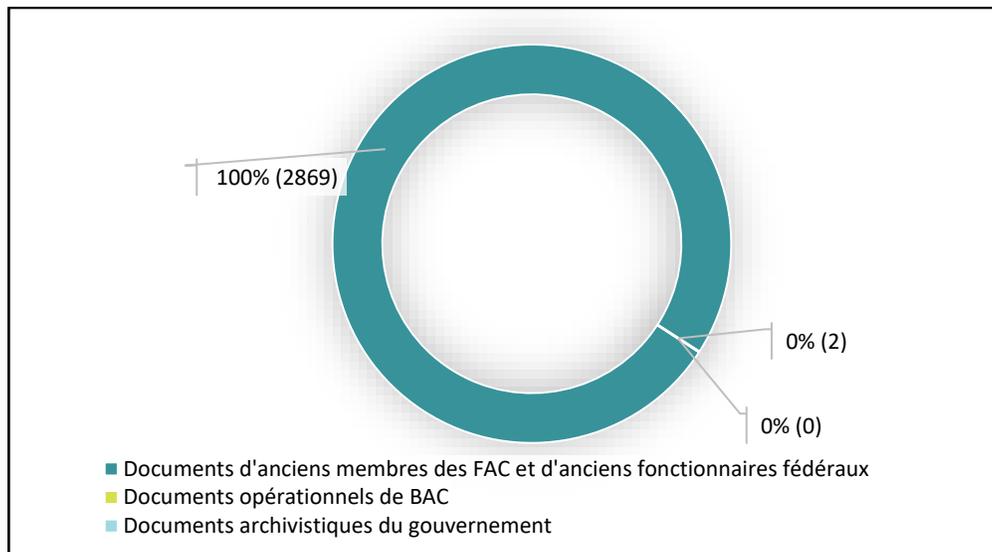
1.2 Nombre de demandes informelles

Demandes informelles de renseignements personnels reçues

Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a reçu un total de 2 871 demandes informelles de renseignements personnels.

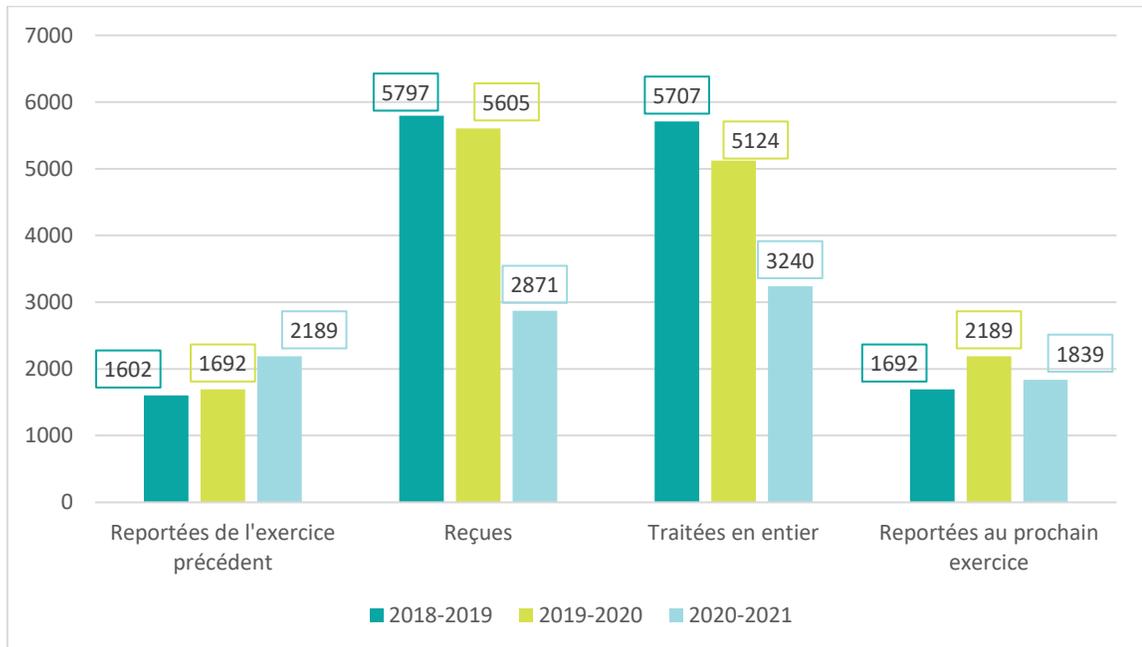
Comme dans le cas des demandes officielles de renseignements personnels, les demandes informelles sont présentées pour accéder à trois types de documents détenus par BAC : les documents d'archives du GC, les dossiers d'anciens membres des FAC et d'anciens fonctionnaires fédéraux, ainsi que les documents opérationnels de BAC. Presque toutes (99,9 %) les demandes informelles de renseignements personnels présentées à BAC en 2020-2021 concernaient d'anciens membres des Forces armées et d'anciens fonctionnaires fédéraux.

Figure 4 : Demandes informelles d'AI reçues, par type de documents



Au cours de la pandémie de COVID-19, BAC a enregistré une diminution de 49 % du nombre total de demandes informelles de renseignements personnels reçues en 2020-2021 (2 871 demandes) par rapport à 2019-2020 (5 605 demandes). Au début de la pandémie, c'est-à-dire au début de l'exercice 2020-2021, on a observé une baisse soudaine des demandes reçues. Au premier trimestre de 2020-2021, 403 demandes informelles de renseignements personnels ont été reçues, comparativement à 1 713 au même trimestre de 2019-2020. Au deuxième trimestre de 2020-2021, 793 demandes informelles de renseignements personnels ont été reçues, comparativement à 1 527 au même trimestre de 2019-2020. Au deuxième trimestre de 2020-2021, 848 demandes informelles de renseignements personnels ont été reçues, comparativement à 1 368 au même trimestre de 2019-2020. Et au quatrième trimestre de 2020-2021, 827 demandes informelles de renseignements personnels ont été reçues, comparativement à 997 au même trimestre de 2019-2020.

Figure 5 : Demandes informelles de renseignements personnels



Demandes informelles de renseignements personnels traitées

En 2020-2021, BAC a répondu à 3 240 demandes informelles de renseignements personnels (y compris les réponses relatives à l'[entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#)), ce qui représente 37 % de moins de demandes traitées qu'en 2019-2020 (5 124 demandes). Un certain nombre de facteurs expliquent la capacité de BAC à répondre aux demandes de renseignements personnels, comme le nombre de demandes reçues au cours d'une année donnée et leur volume (nombre de pages à examiner), le personnel disponible pour effectuer le travail, les besoins en consultation, la disponibilité d'outils et les améliorations ou changements apportés aux processus. Depuis un an, en raison du volume élevé de demandes officielles de renseignements personnels que BAC doit traiter et de l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations, BAC a de plus en plus de mal à traiter en temps opportun les demandes informelles de renseignements personnels présentées par les clients. (Voir la section 1.7 pour plus de renseignements sur l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations de BAC.) Comme il est mentionné à la section 1.1, cela a entraîné des délais de traitement allant jusqu'à deux ans pour certaines demandes informelles de renseignements personnels présentées à BAC.

Bien que les demandes informelles ne soient pas assujetties aux mêmes délais légaux que les demandes officielles présentées en vertu de la *Loi*, BAC s'efforce de limiter autant que possible le nombre de jours nécessaires pour traiter les demandes informelles de renseignements personnels. Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a pu traiter 29% (938) des demandes informelles de renseignements personnels dans un délai de 30 jours.

Reconnaissant le rôle important de BAC pour ce qui est de favoriser la santé et le bien-être des Canadiens, l'institution a mis l'accent sur le traitement des demandes urgentes liées aux prestations médicales, aux services sociaux, aux recours collectifs et aux procédures judiciaires tout au long de la pandémie.

Tableau 3 : Délai de traitement des demandes informelles de renseignements personnels en 2020-2021

Délai	2020-2021	2019-2020
1 à 15 jours	20% (642)	25% (1 267)
16 à 30 jours	9% (296)	13% (662)
31 à 60 jours	7% (222)	20% (1 021)
61 à 120 jours	13% (427)	23% (1 159)
121 à 180 jours	15% (501)	3% (148)
181 à 365 jours	18% (571)	16% (825)
Plus de 365 jours	18% (581)	1% (42)
N^{bre} total de demandes traitées	3 240	5 124

Tel que nous l'avons mentionné précédemment, BAC est responsable d'entreprendre l'examen informel de la confidentialité des dossiers des anciens membres des FAC afin d'appuyer la réponse du GC à l'[entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#) et a affecté une unité à ce travail. Afin de se préparer pour la réception des premières demandes de documents à l'appui du processus de règlement des demandes au cours du dernier exercice, les membres de l'équipe de réponse aux litiges de BAC, située à Winnipeg, ont été parmi les premiers employés de BAC à retourner sur le lieu de travail au cours du mois de juillet 2020, lorsque le bureau de BAC à Winnipeg a rouvert.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, BAC a traité 393 demandes, examinant 5 418 pages dans le cadre de cette réponse. Ces chiffres sont inclus dans le total des demandes informelles traitées par BAC durant l'exercice 2020-2021.

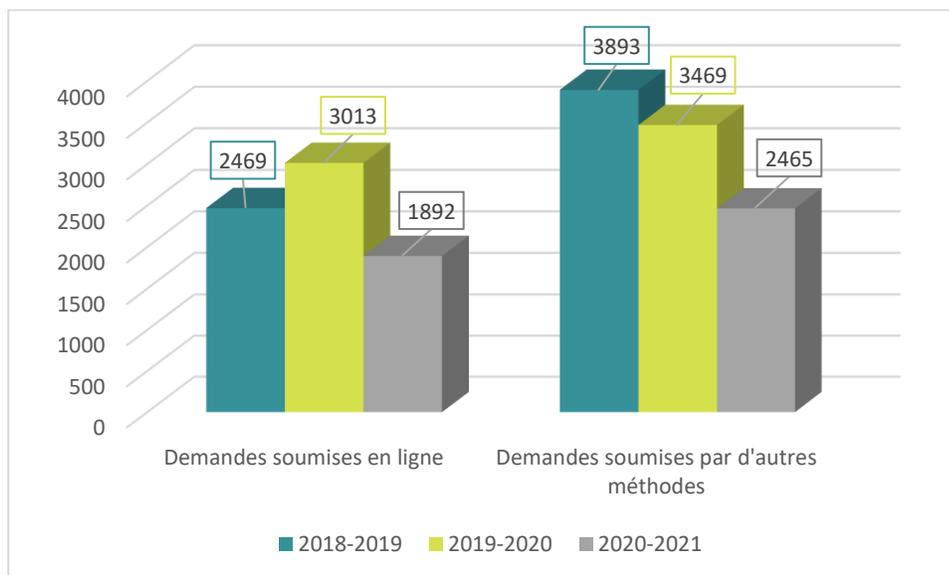
Tableau 4 : Demandes informelles liées au recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle

Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées	Pages communiquées	Fichiers numérisés
402	393	5,418	3,219	288

1.3 Demandes soumises en ligne

Depuis 2016, les clients ont la possibilité de soumettre leurs demandes d'accès à l'information et leurs demandes de renseignements personnels à l'aide de formulaires en ligne directement sur le site Web de BAC. Depuis, BAC a remarqué que ses clients utilisent de plus en plus fréquemment ces formulaires d'année en année.

Figure 5 : Nombre de demandes soumises en ligne



*Remarque : D'autres méthodes incluent par fax, e-mail, courrier ordinaire et en personne

En 2016-2017, BAC a reçu 191 demandes de renseignements personnels en ligne. En 2017-2018, BAC a reçu 308 demandes de renseignements personnels en ligne, ce qui représente une augmentation de 61 % par rapport à l'exercice précédent. En 2018-2019, BAC a reçu 2 469 demandes de renseignements personnels en ligne, ce qui représente une augmentation de 700 % par rapport à l'exercice précédent. En 2019-2020, BAC a reçu 3 013 demandes de renseignements personnels en ligne, soit 46 % du total des demandes de renseignements personnels reçues par BAC, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2020-2021, BAC a reçu 1 892 demandes de renseignements personnels en ligne, soit 43 % du total des demandes de renseignements personnels reçues par BAC, ce qui représente une diminution de 37% par rapport à l'exercice précédent.

Le fait de fournir aux clients des méthodes libre-service plus conviviales et plus rapides pour soumettre leurs demandes peut également avoir contribué à l'augmentation globale du nombre de demandes reçues par BAC au cours des dernières années.

Partie 2 – Demandes officielles réglées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

En 2020-2021, BAC a réglé 1 232 demandes officielles de renseignements personnels.

Cela représente une augmentation de 27 % des demandes officielles de renseignements personnels réglées par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel BAC avait répondu à 967 demandes officielles de renseignements personnels, et cela s'inscrit dans une tendance à la hausse (544 demandes réglées en 2018-2019; 402 demandes réglées en 2017-2018, et 378 demandes réglées en 2016-2017).

Afin de répondre à ce volume croissant, BAC continue d'apporter des améliorations au processus de tri et consacre un nombre important d'ETP au traitement des demandes de renseignements personnels. En 2020-2021, 34,944 ETP sur un total de 56,965 ETP travaillant à la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC ont été affectés au traitement des demandes officielles et informelles de renseignements personnels.

Des 1 232 demandes officielles de renseignements personnels réglées en 2020-2021, BAC a été en mesure de communiquer la totalité ou des segments des dossiers dans 80 % des demandes (990 sur 1 232). Dans 20 % des demandes restantes (242 sur 1 232), les documents n'existaient pas ou le client a abandonné sa demande avant la préparation des documents pour leur communication.

Le tableau suivant donne un aperçu des réponses données aux demandes réglées.

Tableau 5 : Communication de documents dans le cadre d'une demande officielle

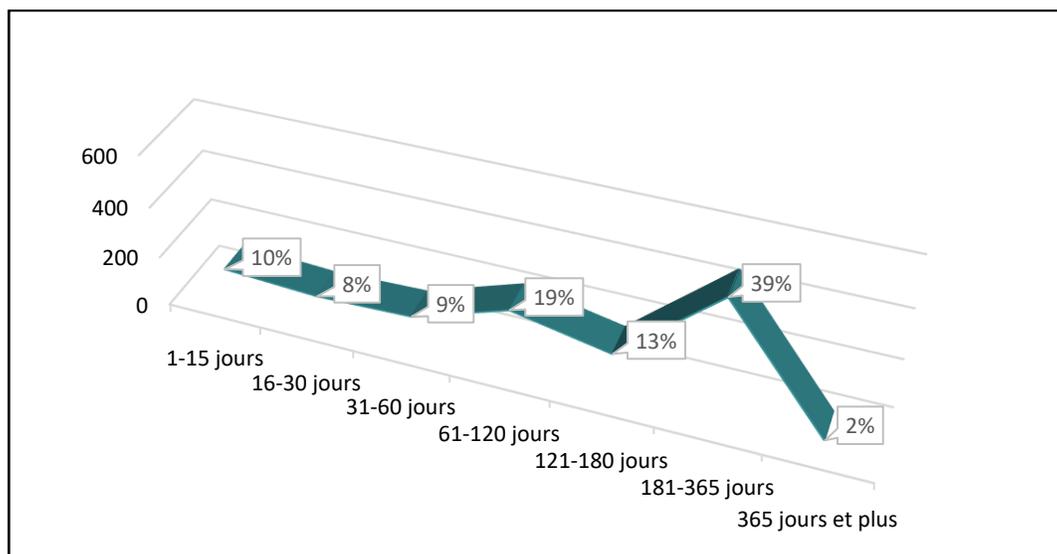
Demandes officielles de communication de renseignements personnels	2020–2021	2019–2020	2018–2019
Communication totale	241 (20 %)	283 (29 %)	198 (36 %)
Communication partielle	749 (61 %)	528 (55 %)	259 (48 %)
Exception totale	1	0	0
Exclusion totale	1	1 (0 %)	0
Aucun document à cet effet	159 (13 %)	79 (8 %)	33 (6 %)
Demande abandonnée	81 (7 %)	76 (8 %)	54 (10 %)
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0

Remarque : En raison de l'arrondissement, la somme des pourcentages peut ne pas correspondre à 100.

BAC traite les demandes officielles de renseignements personnels dans les 30 jours civils suivant la réception, à l'intérieur des limites prévues par la loi, à moins d'avoir besoin d'une prorogation. En 2020-2021, 18 % des demandes réglées ont été transmises aux demandeurs dans un délai de 30 jours. Il

s'agit d'une diminution importante par rapport à l'exercice 2019-2020, où 93 % des demandes avaient été présentées dans un délai de 30 jours. Cette diminution peut être attribuée directement à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations de BAC au cours du dernier exercice et au volume élevé de demandes d'AIPRP reçues par BAC.

Figure 4 : Délais de traitement des demandes officielles de renseignements personnels



2.2 Exceptions

Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a invoqué des exceptions en vertu d'un article de la *Loi* (article 26) relativement à 754 demandes officielles. La majorité des demandes de renseignements personnels réglées par BAC concernaient des dossiers de personnel d'anciens membres des FAC et des documents gouvernementaux à l'appui des demandes relatives au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#), lesquels contiennent des renseignements personnels d'autres individus (tels que les noms, dates de naissance, numéros d'assurance sociale ou numéros de bande d'autres membres de la famille ou individus); par conséquent, l'article 26 (renseignements concernant un autre individu) s'appliquait dans tous ces cas. Aucune demande n'a nécessité le recours à l'article 27 (renseignements protégés : avocats et notaires), à l'article 19 (renseignements personnels obtenus à titre confidentiel) ou à l'article 21 (affaires internationales et défense) en 2020-2021.

2.3 Exclusions

La *Loi* ne s'applique pas aux renseignements personnels contenus dans certains documents (p. ex. les documents de bibliothèque conservés à des fins de référence publique) et dans les documents confidentiels du Cabinet. Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a invoqué une exclusion en vertu de l'alinéa 69(1)a) et une exclusion en vertu de l'alinéa 69(1)b).

2.4 Support des documents communiqués en réponse aux demandes officielles

Avant la pandémie de COVID-19, BAC accordait la priorité aux demandes officielles, aux demandes urgentes et à tous les éléments reliés au traitement de ces demandes (y compris la numérisation) afin de respecter les délais prévus par la loi. Au cours de l'exercice 2019-2020, BAC a commencé à s'efforcer de renforcer ses processus numériques, notamment sa capacité d'envoyer des dossiers de réponse électroniques jusqu'au niveau Protégé B.

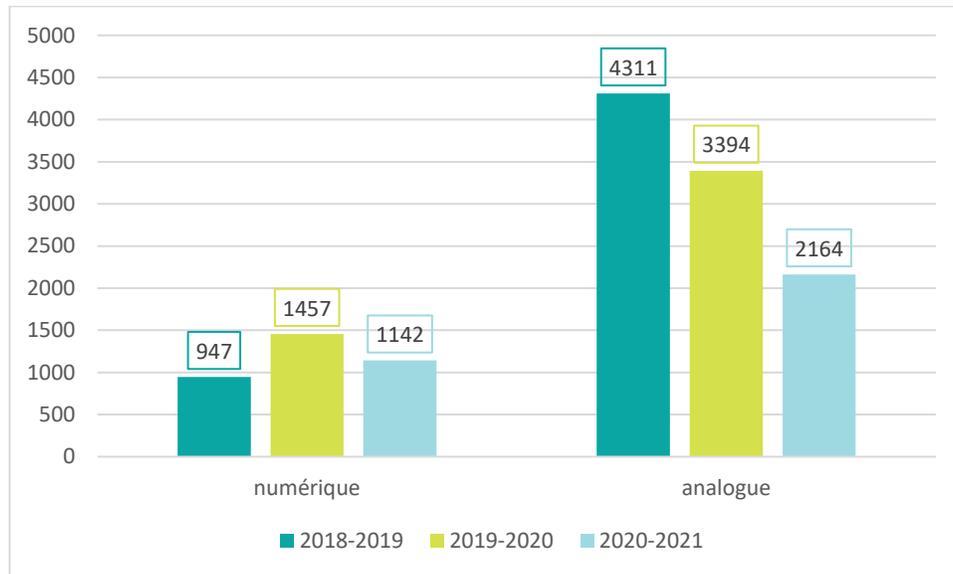
Depuis le début de la pandémie à la mi-mars 2020, BAC a décidé d'accorder la priorité aux demandes urgentes (officielles et informelles), en fonction des besoins des clients qui nécessitent un accès immédiat aux documents pour des raisons telles que les problèmes de santé, les fins médicales, le logement, les avantages sociaux, l'emploi et les litiges. Afin de fournir des documents de manière rapide et efficiente à ses clients, BAC a commencé à utiliser le service *Connexion postel^{MC}* de Postes Canada pour envoyer des dossiers de réponse électroniques jusqu'au niveau Protégé B. Ce mode de livraison a grandement facilité les opérations de BAC au cours du dernier exercice, étant donné que l'accès aux locaux de BAC était limité ou impossible à certains moments pour le personnel. De plus, la salle de courrier de BAC a été fermée temporairement du 19 mars au 7 avril 2020, au début de la pandémie de COVID-19. Cela signifie que l'envoi de documents numérisés à communiquer à l'aide de *Connexion postel^{MC}* était la seule option qui s'offrait à BAC pendant cette période. Grâce à ce nouveau mode de livraison numérique, BAC est en mesure de fournir à ses clients une solution de rechange moderne à la réception d'un cédérom par la poste, ce qui était auparavant le seul mode de livraison électronique disponible pour les clients de BAC.

Les clients de BAC peuvent choisir de recevoir les documents sur papier ou en format numérique.

En 2020-2021, BAC a constaté une diminution de 22 % (1 142) du volume des documents numériques (électroniques) communiqués par rapport à l'exercice 2019-2020 (1 457). Plus précisément, 565 dossiers de réponse à des demandes de renseignements personnels ont été fournis sur cédérom, et 577 ont été envoyés aux clients au moyen du service *Connexion postel^{MC}* de Postes Canada. Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a également fourni aux clients 2 164 dossiers de réponse à des demandes de renseignements personnels en format papier.

Conformément à sa priorité d'être à l'avant-garde des nouvelles technologies, BAC continuera de moderniser ses services et d'accroître la disponibilité du contenu numérique au cours des prochaines années. Cette modernisation dépendra des investissements éventuels dans la technologie, de l'infrastructure, des initiatives à l'échelle du GC (comme le portail de demande en ligne de l'AIPRP), des coûts de la prestation des services et, en fin de compte, des préférences des clients.

Figure 9 : Format des dossiers de réponse



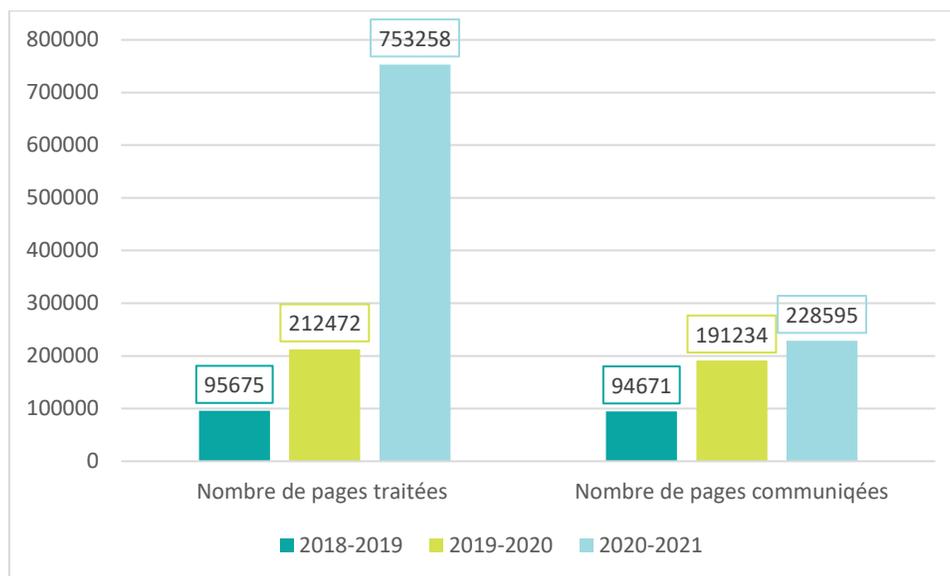
2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

En 2020-2021, BAC a examiné 753 258 pages pour répondre aux demandes officielles de renseignements personnels. Cela représente une augmentation de 257 % par rapport au nombre de pages examinées en 2019-2020 (211 008 pages). Cette augmentation est attribuable au volume important de demandes officielles de renseignements personnels traitées en 2020-2021 et à la nature volumineuse des documents demandés.

En 2020-2021, BAC a aussi examiné un total de 297 975 pages en réponse à des demandes informelles de renseignements personnels; ce chiffre tient compte du nombre de pages examinées par l'équipe de réponse aux litiges. Au total, BAC a examiné 1 051 233 pages pour les demandes officielles et informelles de renseignements personnels en 2020-2021.

Figure 10 : Nombre de pages traitées et communiquées – demandes officielles de renseignements personnels

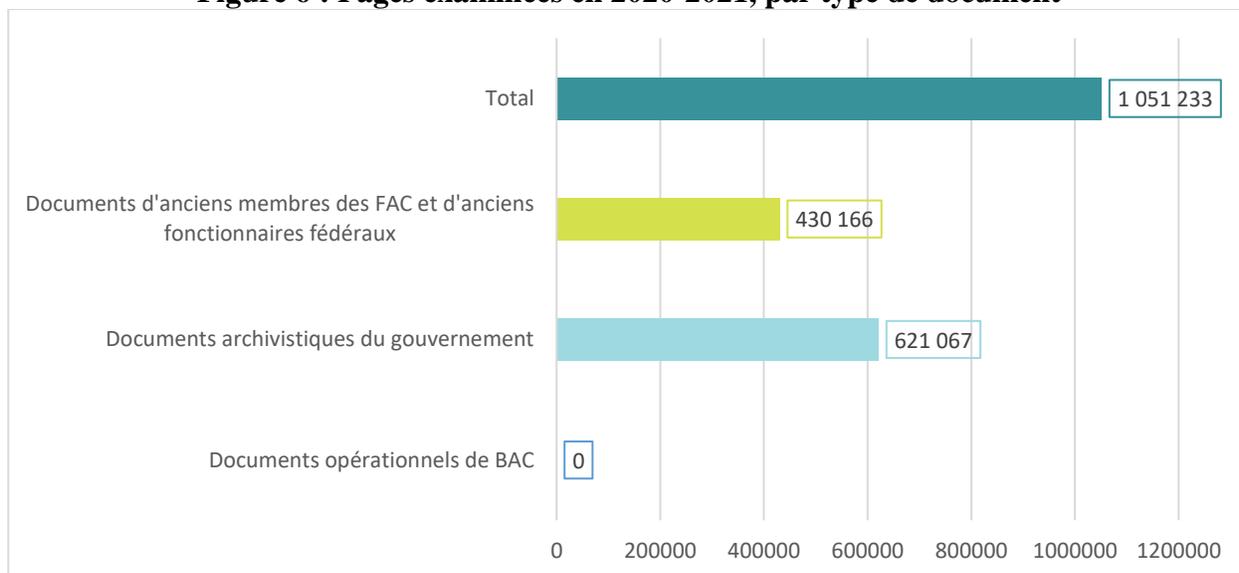


En 2020-2021, 56 % des demandes officielles renseignements personnels traitées portaient sur des renseignements figurant dans des dossiers du personnel. En général, les dossiers de service militaire plus récents (postérieurs à la Deuxième Guerre mondiale) sont plus complexes à examiner, puisqu’il y a plus de pages dans le dossier d’un individu et qu’ils contiennent des renseignements médicaux plus détaillés. En 2020-2021, le nombre moyen de pages examinées pour une demande officielle de renseignements personnels concernant les dossiers du personnel était de 193.

En 2020-2021, 44 % des demandes officielles de renseignements personnels traitées portaient sur des renseignements contenus dans des documents du gouvernement, plus particulièrement ceux de l’ancien ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) concernant les externats indiens fédéraux. Ces documents sont complexes à examiner, car ils sont volumineux et contiennent une quantité importante de renseignements personnels concernant d’autres individus qui doivent être caviardés. En 2020-2021, le nombre moyen de pages examinées pour une demande officielle de renseignements personnels concernant les documents du gouvernement était de 1 147.

Les figures suivantes précisent le nombre total de pages examinées, par type de document, dans les collections de BAC.

Figure 6 : Pages examinées en 2020-2021, par type de document



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

BAC a communiqué des documents partiels ou complets pour 990 demandes officielles de renseignements personnels en 2020-2021; il a communiqué 228 595 pages sur un total de 753 258 pages examinées. Pour 361 de ces demandes, BAC a examiné de 501 à 5 000 pages, et pour 10 de ces demandes, il a examiné plus de 5 000 pages.

2.5.3 Autres demandes complexes

Une demande peut être considérée comme complexe dans les cas suivants :

- on doit consulter d'autres parties (p. ex. une entité ou un pays étranger, ou plusieurs ministères);
- on doit demander un avis juridique;
- des renseignements sur plus d'une personne se trouvent dans les dossiers (ce qui arrive parfois dans des dossiers médicaux ou de santé mentale);
- on n'a pas pu répondre à la demande selon la procédure normale en raison de la pandémie de COVID-19.

Le nombre de demandes complexes est demeuré relativement constant au cours des trois derniers exercices, si l'on se fie au nombre de demandes traitées pendant la période visée par le présent rapport. Toutefois, contrairement aux exercices précédents, en 2020-2021, les demandes complexes étaient toutes reliées à l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les opérations de BAC (pour plus d'information, voir la section 1.7).

Tableau 6 : Autres demandes complexes, par exercice financier

Exercice financier	Nombre total de demandes complexes
2020–2021	286
2019–2020	230
2018–2019	165

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non-respect du délai prescrit

Des 1 232 demandes officielles de renseignements personnels traitées au cours du dernier exercice, 222 (18 %) ont été réglées dans le délai prévu par la loi, et 1 010 ont été traitées après ce délai. Trente de ces demandes ont nécessité une consultation interne, ce qui a fait en sorte qu'elles ont été réglées après le délai. Pour la plupart des demandes (980), la raison pour laquelle l'échéance prévue par la loi n'a pas été respectée était l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations de BAC.

2.7 Demandes de traduction

Il n'y a eu aucune demande de traduction de l'anglais vers le français ni du français vers l'anglais au cours de l'exercice 2020-2021.

Partie 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* concernant la vie privée

Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC a communiqué des renseignements personnels conformément au paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans 200 dossiers.

Le nombre le plus important de communications, soit 74, se rapportait à l'alinéa 8(2)j), qui prévoit l'accès à l'information pour toute personne ou tout organisme à des fins de statistique ou de recherche. L'alinéa 8(2)j) peut être invoqué lorsqu'une personne demande des documents qui contiennent des renseignements personnels qui ne seraient normalement pas communiqués en réponse à un autre type de demandes. Dans de tels cas, une personne ayant besoin de renseignements personnels pour sa recherche s'engage à ne pas utiliser ces informations d'une manière qui pourrait divulguer l'identité de la personne concernée. Pour que la communication soit faite en vertu de cette disposition de la *Loi*, le responsable de l'institution doit être convaincu que la recherche ne pourrait être achevée sans la communication de l'identité des personnes que les renseignements concernent, et

le chercheur doit s'assurer qu'aucune communication ultérieure ne permettra d'identifier ces personnes.

Au cours de la période visée par le rapport, 35 communications ont été effectuées en conformité avec l'alinéa 8(2)e, qui autorise la communication de renseignements à un organisme d'enquête désigné 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.

BAC a également communiqué des renseignements dans 14 dossiers conformément à l'alinéa 8(2)k de la *Loi*, qui prévoit que les renseignements peuvent être communiqués à une personne ou à un organisme agissant au nom d'une communauté autochtone à des fins de recherche et de validation d'une revendication territoriale ou d'un grief. Le tableau qui suit présente un résumé de toutes les communications faites en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi*.

Tableau 5 : Résumé des communications faites en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Alinéa	Nombre de divulgations
8(2)a)	63
8(2)b)	0
8(2)c)	2
8(2)d)	8
8(2)e)	35
8(2)f)	4
8(2)g)	0
8(2)j)	74
8(2)k)	14
8(2)m)	0
Total	200

Au cours de la période visée par le rapport, BAC n'a fait aucune communication en vertu de l'alinéa 8(2)m de la *Loi*, qui survient lorsque le responsable de l'institution est d'avis que la communication des renseignements personnels est nécessaire pour des motifs d'intérêt public.

Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et d'ajout d'annotations

Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC n'a reçu aucune demande de correction de renseignements personnels.

Partie 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

En 2020-2021, 92 prorogations ont été nécessaires. Dans ces 92 cas, la demande entravait le cours normal des opérations (en raison du volume important de documents ou du volume de demandes reçues qui dépassait la capacité de travail régulière de l'unité).

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

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

En 2020-2021, BAC n'a reçu aucune demande de consultation d'autres institutions du GC ni d'aucune autre organisation.

6.2 Recommandations et délais de traitement pour les demandes de consultation provenant d'autres institutions et organisations fédérales

En 2020-2021, BAC n'a reçu aucune demande de consultation d'autres institutions du gouvernement du Canada.

6.3 Recommandations et délais de traitement pour les demandes de consultation provenant d'autres organisations

Comme ce fut le cas au cours des trois derniers exercices, BAC n'a reçu aucune demande de consultation d'organisations de l'extérieur du gouvernement du Canada en 2020-2021.

Partie 7 – Délais de traitement des consultations sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes acheminées aux Services juridiques

Au cours de l'exercice 2020-2021, BAC n'a pas consulté les Services juridiques au sujet des documents confidentiels du Cabinet.

7.2 Demandes acheminées au Bureau du Conseil privé

En 2020-2021, BAC n'a pas consulté le Bureau du Conseil privé au sujet des documents confidentiels du Cabinet.

Partie 8 – Plaintes et avis d’enquêtes reçus

En 2020-2021, BAC a reçu deux (2) avis d’enquêtes du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Au cours de la période visée par le rapport, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a entrepris une enquête en vertu de l’article 35 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, concernant des dossiers de réponse communiqués par BAC. Un client a déposé une plainte à la suite d’une demande officielle de renseignements personnels présentée à BAC. BAC a demandé une prorogation pour présenter des observations au Commissariat à la protection de la vie privée, mais ne l’a pas fait dans les 60 jours requis. La plainte a donc été jugée fondée par le Commissariat à la protection de la vie privée, et il a été déterminé que BAC avait contrevenu à une disposition de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

En 2020-2021, BAC a mis en œuvre de nouveaux processus pour que les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) soient réalisées de manière plus efficiente, et il a continué d’utiliser les gabarits officiels établis lors des exercices précédents. Deux ETP de l’unité des politiques et de la gouvernance ont été affectés au travail sur ces EFVP. Au cours de l’exercice, les trois EFVP suivantes ont été soumises au SCT, et leurs résumés ont été publiés sur le site Web de BAC :

- Programme pour les collectivités du patrimoine documentaire
- Inscription aux événements publics
- Mise en œuvre des services de gestion WorldShare d’OCLC

Au cours de l’exercice 2020-2021, BAC a poursuivi ses travaux relatifs à cinq (5) EFVP amorcées au cours de l’exercice 2019-2020 et a commencé la réalisation de six (6) EFVP visant de nouveaux programmes ou des programmes substantiellement modifiés. On prévoit que ces EFVP seront achevés au cours de l’exercice 2021-2022.

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

10.1 Coûts

Au cours du dernier exercice, les coûts de BAC liés à l’application de la *Loi* ont augmenté parallèlement à sa charge de travail et à l’adoption d’initiatives importantes qui permettent à BAC de travailler dans un environnement de plus en plus numérique.

De plus, les coûts de BAC ont augmenté avec l’ajout du travail de l’équipe de réponse aux litiges à l’appui du [Règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#) en 2020-2021. Cette activité, qui est financée par le ministère de la Défense nationale (MDN), vise la prestation d’un

soutien documentaire de BAC au MDN aux fins du processus de réclamation de l'Entente de règlement définitive du [Recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#). Selon un protocole d'entente entre le MDN et BAC, MDN, le « Ministère bénéficiaire des services », rembourse BAC, « le Ministère fournisseur des services », pour les dépenses que BAC doit engager relativement à son rôle dans la réponse à ce recours collectif. Il s'agit notamment des salaires de l'équipe de réponse aux litiges, du coût des services de soutien fournis à cette équipe par différents secteurs de BAC et des autres coûts de fonctionnement et d'entretien associés à la mise en œuvre de cette initiative.

En plus du travail effectué par le personnel de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC, il est important de souligner que le personnel de l'ensemble de l'institution travaille pour appuyer la Division.

Compte tenu de l'importante hausse des demandes d'AIPRP reçues par BAC dans les années récentes, en 2017-2018, BAC a entrepris une vaste consultation afin de mieux comprendre l'impact de cette hausse en volume au sein de l'institution et d'y trouver des solutions.

À la lumière de cette information, BAC continue de cerner des gains d'efficacité et d'apporter des ajustements pour répondre au plus grand nombre de demandes possible compte tenu des ressources dont il dispose, tout en peaufinant ses mécanismes afin de suivre et de refléter avec exactitude les coûts associés à l'application de la *Loi* dans l'ensemble de l'institution.

En 2020-2021, les archivistes, les services de référence, la circulation, la préservation, les ressources humaines, la traduction, la publication Web et la sécurité ont joué un rôle clé pour assurer :

- le traitement rapide des demandes d'AIPRP;
- la traduction et la publication des documents d'*Info Source* et des rapports annuels.

Dans le rapport annuel de 2017-2018, pour ce qui est des coûts relatifs à l'application de la *Loi*, BAC avait indiqué uniquement ceux qui se rapportaient à la Division de l'AIPRP et à la numérisation. S'appuyant sur la méthodologie employée dans les rapports annuels de 2018-2019 et de 2019-2020, le tableau ci-dessous présente en détail l'ensemble des coûts associés à l'application de la *Loi* encourus par BAC en 2020-2021.

Tableau 6 : Coûts liés à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*¹

Catégorie de dépenses	Salaires ²	Fonctionnement et entretien
Division de l'AIPRP (région de la capitale nationale), directeur inclus	1 480 561 \$	1 850 \$
Licences des logiciels d'AIPRP		28 993 \$
Frais d'expédition pour l'AIPRP		8 761 \$
Transport/voyages/déplacements liés à l'AIPRP		0 \$
Équipe de réponse aux litiges (région de la capitale nationale et Winnipeg) ³	1 153 988 \$	47 043 \$
Numérisation	155 247 \$	
Numérisation pour la réponse aux litiges ³	248 403 \$	7 200 \$
Employés régionaux	79 508 \$	
Autres coûts ⁴	227 026 \$	18 261 \$
Total	3 344 733 \$	112 108 \$

Remarques :

- 1 Les coûts présentés dans le tableau ci-dessus représentent les données les plus récentes au moment de la production du rapport.
- 2 Les données financières présentées dans le tableau ci-dessus excluent le régime des avantages sociaux des employés (27 % des salaires).
- 3 Cette activité (salaire et FE) est financée à l'externe par le ministère de la Défense nationale (MDN) pour la fourniture d'un soutien aux dossiers par BAC au MDN aux fins du processus de réclamation de l'entente de règlement final des recours collectifs pour inconduite sexuelle FAC-MDN.
- 4 Les données financières présentées dans la catégorie « Autres coûts » comprennent les coûts liés à l'application de la *Loi* tels que les services des archivistes, les services de référence, la circulation, la préservation, la sécurité, la traduction et la publication Web.

10.2 Ressources humaines

En 2020-2021, BAC a affecté 39,94 ETP au sein de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges, et 2,79 ETP au travail associé à l'application de la *Loi* dans l'ensemble de l'institution.

Au cours du dernier exercice, la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC a mis en œuvre des changements organisationnels temporaires, et adapté sa structure de ressources humaines et de rapports hiérarchiques afin de diversifier ses compétences, de rationaliser ses opérations et de répondre efficacement à l'évolution de ses activités en matière d'AIPRP. L'équipe de réponse aux litiges a été mise sur pied au cours du troisième trimestre de 2018-2019 et comprend des analystes de l'AIPRP, du personnel administratif, des chefs d'équipe et des gestionnaires. Le personnel de cette équipe se trouve dans la région de la capitale nationale et à Winnipeg. En 2020-2021, cette équipe a

réalisé la numérisation et l'examen informel des dossiers d'anciens membres des FAC, à l'appui de la réponse du gouvernement du Canada au [règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#).

En réaction au degré élevé de mouvement entre les ministères dans la communauté de l'AIPRP et aux taux élevés de roulement des employés, BAC a fait un effort concerté pour conserver son personnel actuel en 2020-2021 et a commencé à travailler à l'élaboration d'un programme de gestion de carrière à l'intention des spécialistes de l'AIPRP à BAC.

Toutefois, en raison des défis budgétaires importants que BAC a éprouvés, de nombreux postes vacants n'ont pas été comblés dans différents secteurs de l'institution au cours du dernier exercice, y compris des postes au sein de l'équipe de base de l'AIPRP. Afin d'atténuer l'incidence de cette situation sur la Division de l'AIPRP, BAC a envoyé, le 14 décembre 2020, un appel d'intérêt interne à l'échelle de l'institution en vue de trouver des employés de BAC qui souhaitaient apporter une aide à court terme à la Division de l'AIPRP. Cette demande d'effectifs supplémentaire a été faite pour aider la Division à continuer de fournir des renseignements essentiels au public canadien et à répondre à certaines demandes prioritaires qui ont une incidence directe sur la vie, les droits, la santé et le bien-être des Canadiens, comme celles liées au Recours collectif des externats indiens fédéraux. La Division de l'AIPRP a lancé cet appel au personnel de BAC afin de trouver des employés intéressés par des possibilités à temps plein et à temps partiel à divers niveaux, soit CR-04, PM-01, PM-02, PM-03, HR-02 ou équivalent (GT-01, AS-01, AS-02, AS-03, EC-02, LS-02 et HR-02), pour une affectation de quatre mois au même niveau. En janvier et février 2021, la Division a intégré 7,7 ETP à divers niveaux à la suite de cet appel d'intérêt interne. Juste avant la fin de l'exercice financier, le 30 mars 2021, BAC a renouvelé et étendu l'appel d'intérêt pour des affectations de courte durée. Certains membres du personnel qui avaient répondu à l'appel d'intérêt initial n'ont pas conservé leur affectation pendant la période de renouvellement (prolongation), et un deuxième appel d'intérêt a été lancé non seulement pour remplacer ces derniers, mais aussi pour acheminer encore plus d'aide de l'ensemble de l'institution à la Division de l'AIPRP. Comme auparavant, la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC cherchait du personnel de BAC disposé à fournir un soutien temporaire en réponse à l'augmentation des demandes causée par divers facteurs, dont le Recours collectif des externats indiens fédéraux et son arriéré croissant de demandes.

3. Divers

3.1 Autres demandes

Il n'y a eu aucune autre demande relative à la *Loi* pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

3.2 Formation et apprentissage

Le personnel de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC participe généralement à diverses activités et conférences annuelles de perfectionnement professionnel, dont la Conférence de l'Association des archives de l'Ontario, la Journée du droit à l'information, la Conférence de l'atelier de recherche sur les revendications nationales, la Conférence de l'Association canadienne d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, et la Conférence de l'ARMA dans la région de la capitale nationale, pour ne nommer que celles-là. Toutefois, en raison de la COVID-19, bon nombre de ces événements et conférences en personne n'ont pas eu lieu en 2020-2021.

Au lieu de cela, son personnel a participé à un certain nombre d'activités virtuelles d'éducation et de formation au cours de la période visée par le rapport.

Conférence 2020 de l'Association canadienne des archivistes

En juin 2020, quatre membres du personnel ont assisté à la conférence annuelle intitulée « Voir les archives différemment – La version en ligne ».

Grande conférence de 2021 de l'Association des bibliothèques de l'Ontario

En février 2021, un membre du personnel a assisté à la conférence annuelle intitulée « Clever Minds, Human Hearts ».

Cours virtuels, webinaires et ateliers

En 2020-2021, les employés de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges ont suivi ces formations, webinaires et ateliers :

- EFPC : Cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (I015), 2 participants;
- EFPC : Accès à l'information au sein du gouvernement du Canada (I701), 2 participants;
- EFPC : Gérer les conflits, le stress et le temps au sein du service à la clientèle (W021) : 1 participant;
- EFPC : Introspection culturelle : Ce que je sais et ce que j'ignore (K099) : 3 participants;
- EFPC : Élaborer un plan pour faire évoluer sa carrière (H014) : 1 participant;
- EFPC : Les Premières Nations au Canada (K101) : 4 participants;
- EFPC : Introduction au service axé sur les citoyens et les clients (T233) : 2 participants;
- EFPC : Introduction à la gestion de projet (R200) : 1 participant;
- EFPC : Initiation à la gestion du risque (C210) : 1 participant;
- EFPC : Les Inuits au Canada (K103) : 2 participants;
- EFPC : Les Métis au Canada (K102) : 3 participants;
- EFPC : Protection des renseignements personnels au sein du gouvernement du Canada (I702) : 2 participants;
- EFPC : Proposer un service à la clientèle par téléphone (R009) : 1 participant;
- EFPC : Sensibilisation à la sécurité (A230) : 3 participants;
- EFPC : La contribution des peuples autochtones à l'histoire militaire du Canada : 1 participant;
- EFPC : Une vérité qui dérange (K100) : 6 participants;
- EFPC : Comprendre le racisme envers les Noirs et comment être un allié (série de micro-apprentissages) : 2 participants;
- EFPC : Rédaction de notes d'information (C110) : 1 participant;

- EFPC : Discussion directe sur la COVID-19 et la santé mentale en milieu de travail : 1 participant;
- EFPC : Comprendre l'informatique quantique et son application au sein de la fonction publique : 1 participant;
- Université Dalhousie : maîtrise en gestion de l'information – cours MGMT5002 : 1 participant;
- Demeurer efficace durant la pandémie de COVID-19 : Journée d'apprentissage annuelle pour la communauté de gestion de projet du gouvernement du Canada : 1 participant;
- Webinaire du Centre national pour la vérité et réconciliation : Les partenariats actifs dans les appels à l'action de la CVR : 3 participants;
- Université de l'Alberta : cours sur les fondements de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels : 1 participant;
- Atelier sur la façon de gérer les équipes virtuelles pour les superviseurs et les gestionnaires : 2 participants.

La Division organise habituellement une série annuelle de séances « 101 » à l'intention des nouveaux employés, portant plus particulièrement sur BAC et sur le rôle crucial que joue la Division pour ce qui est d'offrir aux clients un accès aux documents archivistiques à diffusion restreinte du GC. Les sujets abordés comprennent la généalogie, les services de référence, l'acquisition de documents d'archives du GC, la préservation et la conservation. En raison de la COVID-19, la Division n'a pas pu offrir autant de séances en 2020-2021.

- Gestion de l'information pour les nouveaux employés de BAC (IM-001) : 2 participants;
- Visites du Centre de préservation de Gatineau (CPG) : 2 participants.

Formation et mentorat dirigés

Les efforts déployés par BAC pour offrir de la formation et du mentorat à l'interne ont été importants cette année en raison du besoin d'assurer le perfectionnement des nouveaux employés ou de ceux qui ont assumé de nouvelles fonctions à la Division de l'AIPRP. Les conseils fournis par les analystes de l'AIPRP et les membres de l'unité des politiques et de la gouvernance de l'AIPRP possédant beaucoup d'expérience sont importants pour le traitement efficace des nouvelles demandes reçues. De plus, afin d'épauler les nouveaux analystes, l'équipe de l'AIPRP a continué d'utiliser le processus d'examen par les pairs de BAC au cours du présent exercice.

3.3 Changements importants apportés à l'organisation, à ses programmes, à ses activités ou à ses politiques

Au cours du dernier exercice, la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges de BAC a adapté ses opérations et renforcé ses politiques et procédures en fonction de ce suit :

- l'évolution de ses activités;
- les activités spécialement financées (l'[entente de règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#));
- l'augmentation des demandes de renseignements à l'appui des demandes d'indemnisation relatives au [Recours collectif des externats indiens fédéraux](#);

- les circonstances et les difficultés en évolution causées par la pandémie de COVID-19.

Changements organisationnels temporaires

En 2018-2019, BAC avait temporairement ajouté à sa Division de l'AIPRP une équipe de réponse aux litiges, afin de répondre aux besoins immédiats et de s'acquitter de ses rôles et responsabilités liés à l'Entente de règlement définitive du recours collectif sur la purge LGBT. Afin de continuer à assurer la prestation efficace des services publics, l'équipe des Services régionaux de BAC, qui faisait partie de la même division, s'est jointe temporairement à la Division des services de référence. Pour tenir compte de ces changements, la Division des services régionaux et de l'AIPRP a été temporairement renommée Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges. Cette structure sera maintenue au cours de l'exercice 2021-2022, ce qui permettra à BAC d'assumer ses rôles et responsabilités dans les recours collectifs, notamment le [règlement du recours collectif FAC-MDN pour inconduite sexuelle](#).

Opérations

Au cours du dernier exercice, BAC a poursuivi ses efforts pour améliorer ses processus opérationnels et accroître l'accès du public, conformément à l'initiative et aux directives du GC sur la [divulgation proactive](#) et le [gouvernement ouvert](#), ainsi qu'en réponse aux modifications proposées dans le projet de loi C-58.

La capacité de travailler dans un environnement de plus en plus numérique fait partie intégrante des besoins opérationnels actuels de BAC et de sa capacité de fournir un accès à l'information, surtout dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Au cours de l'exercice 2020-2021, la Division de l'AIPRP de BAC a été en mesure de transférer ses activités rapidement vers un milieu de travail à distance, car bon nombre de ses processus administratifs étaient déjà numériques.

Les clients de BAC peuvent présenter leurs demandes d'AIPRP par voie électronique par l'entremise du [portail en ligne](#) de l'institution. En 2020-2021, BAC a reçu 5058 demandes informelles et 1655 demandes officielles au moyen de ce portail, soit un total de 6713 demandes. Les demandes de renseignements personnels représentaient environ 28 % (1892) des demandes reçues en ligne. Le service de demande en ligne de l'AIPRP constitue un moyen plus rapide, plus facile et plus pratique pour les clients de BAC de présenter des demandes d'accès à l'information. De plus, il permet à BAC de continuer à enregistrer les demandes dans un environnement de travail à distance.

Afin d'accélérer la livraison à ses clients, en 2019-2020, BAC a mis en œuvre le service *Connexion postale^{MC}* de Postes Canada pour acheminer les dossiers de réponse cotés jusqu'au niveau Protégé B. Cette nouvelle méthode de livraison numérique offre aux clients de BAC une option moderne remplaçant les CD-ROM envoyés par la poste. Elle permet également à BAC d'envoyer des dossiers de réponse dans un environnement de travail à distance.

Au cours du dernier exercice, BAC a également déployé des efforts pour continuer de chercher et d'étudier diverses solutions afin d'accroître sa capacité de travailler dans un environnement numérique et d'améliorer ses services aux clients, y compris sa capacité de fournir un accès en ligne permettant d'ouvrir les dossiers de réponse aux demandes d'accès à l'information par voie de téléchargement numérique. Cette solution permettra aux clients de parcourir les dossiers de réponse

aux demandes d'accès à l'information qui ont été déjà publiés et de les télécharger en format PDF sans devoir en demander une copie à la Division de l'AIPRP.

Pour améliorer ses processus, BAC collabore également avec d'autres organisations impliquées dans le traitement des demandes d'accès aux documents contenant des renseignements de sécurité afin de rendre les pratiques plus efficaces et uniformes. L'intégration de plateformes d'infrastructures technologiques sécurisées a permis à BAC d'optimiser ses communications au cours des dernières années tout en veillant à la mise en place des mécanismes adéquats de cybersécurité et de protection de la vie privée.

Bien que BAC s'efforce activement de simplifier et d'améliorer ses processus, le nombre de demandes reçues continue d'être plus élevé que le volume de demandes que l'institution peut traiter. Toute augmentation du volume de demandes reçues par BAC a une incidence sur sa capacité de traitement, ce qui se répercute sur tous les secteurs d'activité connexes. Au cours des six derniers exercices, l'arriéré de demandes d'AIPRP non réglées de BAC s'est considérablement accru en conséquence. Le 31 mars 2016, BAC avait un arriéré de 2 885 demandes d'AIPRP non réglées. Le 31 mars 2021, cet arriéré était passé à 16 922 demandes, ce qui représente une augmentation globale de 487 %.

Tableau 17 : Volume des demandes d'AIPRP reçues et arriéré des demandes non traitées sur 6 ans

Demandes	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Nombre total de demandes d'AIPRP reçues	12 306	12 807	14 331	15 619	17 190	12 801
Nombre total de demandes d'AIPRP réglées	11 753	12 280	11 434	13 508	13 391	8 130
Nombre total de demandes d'AIPRP reportées (arriéré des demandes non réglées)	2 885	3 414	6 310	8 409	12 218	16 922
Nombre total d'ETP travaillant à l'application des lois à la Division de l'AIPRP de BAC	34,48	38,9	44,26	74,49*	63,97*	56,97*

*Remarque : Le nombre total d'ETP comprend l'unité de réponse aux litiges financée à l'extérieur, qui comptait 15,88 ETP au cours de l'exercice 2020-2021.

Des 16 922 demandes d'AIPRP qui se trouvaient dans l'arriéré de BAC le 31 mars 2021, 2 759 étaient des demandes de renseignements personnels (920 demandes officielles de renseignements personnels et 1 839 demandes informelles de renseignements personnels).

Le 31 mars 2020, la plus ancienne demande officielle de renseignements personnels qui se trouvait dans cet arriéré datait de 14 mois, et la plus ancienne demande informelle de renseignements personnels qui s'y trouvait datait de 29 mois.

Les clients qui doivent faire face à une longue période d'attente pour obtenir une réponse à leur demande informelle peuvent, par conséquent, choisir de présenter une demande officielle afin de recevoir leur réponse dans les délais prescrits. BAC continue d'examiner diverses options et de déterminer les ressources nécessaires pour éliminer l'arriéré de demandes informelles de renseignements personnels et réduire considérablement le temps d'attente actuel. Malgré l'arriéré croissant, BAC continue de déployer des efforts importants en vue de traiter les demandes officielles d'AIPRP dans les délais prescrits par la loi et les demandes urgentes de manière accélérée.

Enquête systémique du CIC

Le volume croissant de demandes d'AIPRP reçues au cours des dernières années et les répercussions de la pandémie de COVID-19 ont nui à la capacité de BAC de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2020-2021. Toutefois, comme BAC a accordé la priorité au traitement des demandes urgentes liées aux prestations médicales, aux services sociaux, aux recours collectifs et aux procédures judiciaires tout au long de la pandémie, en 2020-2021, BAC a traité un plus grand nombre de demandes officielles de renseignements personnels (1 232) que de demandes officielles d'accès à l'information (854). De ces demandes, BAC n'a pu traiter que 222 demandes officielles de renseignements personnels et 178 demandes officielles d'accès à l'information dans les délais prévus par la loi.

Le 20 janvier 2021, BAC a reçu un avis d'enquête et un résumé de la plainte (en vertu de l'article 32 de la *Loi sur l'accès à l'information*) de la commissaire à l'information du Canada. La commissaire à l'information a déposé une plainte contre BAC en vertu du paragraphe 30(3) de la *Loi sur l'accès à l'information*, alléguant un défaut persistant de donner accès à l'information en temps opportun et, d'après certains rapports, une incapacité depuis le 1^{er} avril 2020 de traiter les documents dont il a la garde.

Le 4 février 2021, BAC a reçu la demande de documentation du CIC, qui visait notamment des renseignements et des statistiques sur les demandes reçues et réglées par BAC, des renseignements sur les processus d'AIPRP de BAC et des copies des procédures, ainsi que de l'information et de la correspondance fournies par BAC à ses clients. La demande comprenait également des questions demandant à BAC d'expliquer ses difficultés, y compris l'impact de la pandémie de COVID-19, et ce que l'institution entend faire pour régler la situation.

Le 18 mars 2021, BAC a fourni sa réponse au CIC ainsi que tous les documents demandés pour la période du 1^{er} avril, 2020 au 4 février, 2021. Le rapport officiel de la commissaire à l'information du Canada concernant l'enquête devrait être achevé au cours de l'exercice 2021-2022.

3.4 Aperçu des politiques et des procédures nouvelles ou révisées mises en œuvre relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Politiques

Grâce à l'ajout de l'unité des politiques et de la gouvernance à l'équipe de l'AIPRP à la fin de mars 2017, BAC a pu accomplir un travail important afin de renforcer ses politiques et procédures et de respecter les exigences et directives du SCT et du Commissariat à la protection de la vie privée. Au cours du dernier exercice, l'unité des politiques et de la gouvernance a révisé le chapitre se rapportant à *Info Source* et élaboré des modèles et des processus pour les atteintes à la vie privée, les avis de confidentialité, les fichiers de renseignements personnels, les catégories de documents et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. De plus, l'unité des politiques et de la gouvernance a travaillé sur les flux de travail de l'AIPRP, rédigé les rapports annuels au Parlement et continué à surveiller les rapports de BAC par l'entremise du portail des [données ouvertes](#). Au cours de l'exercice 2020-2021, cette unité a été responsable de tous les rapports supplémentaires au SCT relatifs à la pandémie de COVID-19, y compris l'achèvement du questionnaire hebdomadaire sur l'état des bureaux de l'AIPRP et du questionnaire mensuel sur la capacité de consultation des bureaux de l'AIPRP.

Amélioration de la législation sur l'AIPRP

BAC est un membre actif d'un certain nombre de groupes de travail interministériels chargés de formuler des recommandations visant à améliorer la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

3.5 Atteintes à la vie privée

Aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a été signalée au cours de l'exercice 2020-2021.

3.6 Surveillance

BAC surveille le temps consacré au traitement des demandes de renseignements personnels au moyen du logiciel d'AIPRP spécialisé Access Pro Case Management de la société CSDS Systems Inc. Grâce à ce logiciel, BAC peut suivre toutes les activités liées aux demandes (p. ex. gestion du temps, correspondance, consultations, frais) et produire des rapports sur chaque activité selon des échéanciers précis. Une fonctionnalité du système appelée « tableau de bord » procure également de

l'information sur les divers champs de données aux utilisateurs, aux superviseurs et aux gestionnaires. Le tableau de bord est examiné tous les mois par le spécialiste des systèmes de la Division de l'AIPRP et de la réponse aux litiges pour assurer l'exactitude des rapports, y compris les rapports statistiques mensuels, trimestriels et annuels. Le spécialiste des systèmes produit également un certain nombre de rapports spéciaux et d'infographies trimestrielles tout au long de l'année pour aider la direction de BAC à rester bien informée.

Le tableau de bord est un outil de surveillance et de conformité; toutefois, BAC a conçu plusieurs outils et mécanismes de rapport pour examiner les progrès et le niveau de traitement des demandes. Les champs de données disponibles aux fins d'examen comprennent le nombre de demandes et les mesures à prendre à l'égard des demandes au cours d'une période donnée. D'autres fonctions, comme les rapports conçus par le système et les outils de recherche, permettent aux utilisateurs, aux gestionnaires et à l'administrateur du système de suivre toutes les demandes actives et fermées pour s'assurer qu'elles sont exactes, complètes et conformes à la réglementation, aux politiques et aux procédures.

Si une irrégularité est détectée parmi les données présentées dans les rapports, elle est portée à l'attention des superviseurs des unités. Selon la nature et la gravité de l'irrégularité, le cas peut être signalé au coordonnateur de l'AIPRP, au directeur, au chef de la protection des renseignements personnels, à d'autres cadres supérieurs ou au bibliothécaire et archiviste du Canada.

3.7 Renseignements détenus

Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux (Info Source) est une série de bulletins contenant des renseignements sur le GC et recueillis par ce dernier. *Info Source* a pour principal objectif d'aider les gens à exercer les droits qui leur sont conférés par la *Loi*. Les bulletins *Info Source* appuient également l'engagement du gouvernement fédéral de faciliter l'accès à l'information sur ses propres activités.

Une description des fonctions, des programmes, des activités et des fonds de renseignements connexes de BAC se trouve dans [*Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux*](#).

Afin d'améliorer la prestation des services et de réduire les lourdeurs techniques pour les demandeurs qui ont choisi de soumettre leur demande par voie électronique, la Direction générale des services au public de BAC a mis à jour les renseignements sur les programmes disponibles en ligne, y compris *Info Source*. Toutes les publications d'*Info Source* peuvent être consultées en ligne, sans frais.

Pour obtenir des exemplaires du présent rapport, veuillez vous adresser à la personne suivante :

Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Bibliothèque et Archives Canada
395, rue Wellington
Ottawa (Ontario) K1A 0N4

4. Annexes

Annexe A : Arrêté autorisant la délégation de pouvoirs – *Loi sur la protection des renseignements personnels*

ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION

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

En ma qualité de responsable de Bibliothèque et Archives Canada et conformément à l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, je délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, ainsi qu'aux personnes occupant à titre intérimaire lesdits postes certaines de mes attributions.

Le présent arrêté remplace et annule tout arrêté sur la délégation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* antérieur.



L'honorable Mélanie Joly
Ministre du Patrimoine canadien

26 MAI 2016

Date

Attributions déléguées en vertu de l'article 73 de la Loi sur l'accès à l'information et le Règlement sur l'accès à l'information

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
Loi sur l'accès à l'information							
4(2.1)	Responsable de l'institution fédérale	x	x	x	x	x	x
7(a)	Aviser l'auteur de la demande d'accès	x	x	x	x	x	x
7(b)	Autoriser l'accès à un document	x	x	x	x	x	x
8(1)	Transmettre la demande à une autre institution	x	x	x	x	x	x
9	Prorogation du délai	x	x	x	x	x	x
11(2), (3), (4), (5), (6)	Frais supplémentaires	x	x	x	x	x	x
12(2)(b)	Langue de communication des renseignements	x	x	x	x		
12(3)(b)	Accès aux renseignements sur un support de substitution	x	x	x	x		
13	Exception - Renseignements obtenus à titre confidentiel	x	x	x	x	x	x
14	Exception - Affaires fédéro-provinciales	x	x	x	x	x	x
15	Exception - Affaires internationales et défense	x	x	x	x	x	x
16	Exception - Application de la loi et enquêtes	x	x	x	x	x	x
16.5	Exception - <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>	x	x	x	x	x	x
17	Exception - Sécurité des personnes	x	x	x	x	x	x
18	Exception - Intérêts économiques du Canada	x	x	x	x	x	x
18.1	Exceptions - Intérêts économiques de la Société canadienne des postes, d'Exportation et développement Canada, de l'Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public et de VIA Rail Canada Inc.	x	x	x	x	x	x
19	Exception - Renseignements personnels	x	x	x	x	x	x
20	Exception - Renseignements de tiers	x	x	x	x	x	x
21	Exception - Activités du gouvernement	x	x	x	x	x	x
22	Exception - Procédures de vérification	x	x	x	x	x	x

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>							
22.1	Exception - Documents de travail relatifs à la vérification et ébauche des rapports de vérification	x	x	x	x	x	x
23	Exception - Secret professionnel des avocats	x	x	x	x	x	x
24	Exception - Interdictions réglementaires	x	x	x	x	x	x
25	Prélèvements	x	x	x	x	x	x
26	Exception - Renseignements devant être publiés	x	x	x	x	x	x
27(1), (4)	Avis aux tiers	x	x	x	x	x	x
28(1)(b), (2), (4)	Avis aux tiers	x	x	x	x	x	x
29(1)	Recommandation du Commissaire à l'information	x	x	x	x	x	x
33	Avis au Commissaire à l'information de la participation d'un tiers	x	x	x	x	x	x
35(2)(b)	Droit de présenter des observations	x	x	x	x	x	x
37(4)	Accès accordé au plaignant	x	x	x	x	x	x
43(1)	Avis au tiers (demande de révision par la Cour fédérale)	x	x	x	x	x	x
44(2)	Avis à l'auteur de la demande (demande de révision par la Cour fédérale, présentée par un tiers)	x	x	x	x	x	x
52(2)(b), (3)	Règles spéciales concernant les audiences	x	x	x	x	x	x
71(1)	Salles publiques de consultation des manuels	x	x	x	x	x	x
72	Élaborer un rapport annuel à l'intention du Parlement	x	x	x	x	x	x

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
<i>Règlement sur l'accès à l'information</i>							
6(1)	Transmettre une demande	x	x	x	x		
7(2)	Frais liés à la recherche et à la préparation	x	x	x	x		
7(3)	Frais liés à la production et aux programmes	x	x	x	x		
8	Donner accès aux documents	x	x	x	x		
8.1	Restrictions applicables au support	x	x	x	x		

Légende:

BAC Bibliothécaire et Archiviste du Canada

DGS Directeur général des services

DIR Directeur

GAI Gestionnaire de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-06

A1 Analyste principal de la section de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-05, PM-04

A2 Analyste des documents du personnel de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-03

Attributions déléguées en vertu de l'article 73 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et le Règlement sur la protection des renseignements personnels

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>							
8(2)(j)	Communication à des fins de recherche	x	x	x	x		
8(2)(m)	Communication dans l'intérêt public ou d'une personne	x	x	x	x		
8(4)	Conservation des copies des demandes en vertu de 8(2)e)	x	x	x	x	x	x
8(5)	Avis le de communication en vertu de 8(2)m)	x	x	x	x	x	x
9(1)	Conservation d'un relevé des cas d'usage	x	x	x	x	x	x
9(4)	Usages compatibles	x	x	x	x	x	x
10	Versement des renseignements personnels dans des fichiers de renseignements personnels	x	x	x	x	x	x
14	Notification lors de demande de communication	x	x	x	x	x	x
15	Prorogation du délai	x	x	x	x	x	x
17(2)(b)	Version de la communication	x	x	x	x		
17(3)(b)	Communication sur support de substitution	x	x	x	x	x	x
18(2)	Exception (fichiers inconsultables)- autorisation de refuser	x	x	x	x	x	x
19(1)	Exception - renseignements obtenus à titre confidentiel	x	x	x	x	x	x
19(2)	Exception - cas où la divulgation est autorisée	x	x	x	x	x	x
20	Exception - affaires fédéro-provinciales	x	x	x	x	x	x
21	Exception - affaires internationales et défense	x	x	x	x	x	x
22	Exception - application de la loi et enquêtes	x	x	x	x	x	x
22.3	Exception - Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles	x	x	x	x	x	x
23	Exception - enquêtes de sécurité	x	x	x	x	x	x
24	Exception - individus condamnés pour une infraction	x	x	x	x	x	x
25	Exception - sécurité des individus	x	x	x	x	x	x

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>							
26	Exception - renseignements concernant un autre individu	x	x	x	x	x	x
27	Exception - secret professionnel des avocats	x	x	x	x	x	x
28	Exception - dossiers médicaux	x	x	x	x	x	x
31	Avis d'enquête	x	x	x	x	x	x
33(2)	Droit de présenter ses observations	x	x	x	x	x	x
35(1)	Conclusions et recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée	x	x	x	x	x	x
35(4)	Communication accordée	x	x	x	x	x	x
36(3)	Rapport des conclusions et recommandations (fichier inconsultable)	x	x	x	x	x	x
37(3)	Rapport des conclusions et recommandations du Commissaire (Contrôle d'application)	x	x	x	x	x	x
51(2)(b)	Règles spéciales (auditions)	x	x	x	x		
51(3)	Présentation d'arguments en l'absence d'une partie	x	x	x	x		
72(1)	Rapports au Parlement	x	x	x	x	x	x

Délégation		Poste					
		BAC	DGS	DIR	GAI	A1	A2
Article	Description	1	2	3	4	5	6
Règlement sur la protection des renseignements personnels							
9	Fournir des installations convenables et fixer un moment pour examiner les renseignements personnels	x	x	x	x		
11(2)	Avis que les corrections demandées ont été effectuées	x	x	x	x		
11(4)	Avis que les corrections demandées ont été refusées	x	x	x	x		
13(1)	Le cas échéant, autoriser la communication des renseignements personnels concernant son état physique ou mental à un médecin ou à un psychologue en situation légale d'exercice, afin que celui-ci puisse donner son avis quant à savoir si la prise de connaissance de ces renseignements par l'individu lui porterait préjudice.	x	x	x	x		
14	Le cas échéant, communiquer les renseignements personnels concernant son état physique ou mental à l'individu en la présence d'un médecin ou à un psychologue en situation légale d'exercice.	x	x	x	x		

Légende:

- BAC Bibliothécaire et Archiviste du Canada
- DGS Directeur général, Services
- DIR Directeur, Services régionaux et de L'AIPRP
- GAI Gestionnaire de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-06
- A1 Analyste principal de la section de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-05, PM-04
- A2 Analyste des documents du personnel de la section de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, PM-03

Annexe B : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Bibliothèque et Archives Canada

Période d'établissement de rapport : 2020-04-01 au 2021-03-31

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

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1518
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	636
Total	2152
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1232
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	920

Section 2: Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	27	56	46	54	41	17	0	241
Communication partielle	19	20	41	160	102	388	19	749
Exception totale	0	0	0	0	0	1	0	1
Exclusion totale	0	0	0	1	0	0	0	1
Aucun document n'existe	14	18	24	14	14	74	1	159
Demande abandonnée	60	6	1	8	3	3	0	81
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	120	100	112	237	160	483	20	1232

2.2 Exceptions

Article	demandes	Article	demandes	Article	demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	0	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)(a)(ii)	0	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	0	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	754
19(1)f)	0	22,1	0	27	0
20	0	22,2	0	27,1	0
21	0	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)	1	70(1)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	1	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	Autres
514	471	5

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
689501	228595	1073

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	224	1790	14	3075	2	1169	1	1002	0	0
Communication partielle	166	5877	215	47356	156	76027	202	89494	10	2805
Exception totale	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Demande abandonnée	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	471	7667	229	50431	158	77196	205	90496	10	2805

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	120	120
Communication partielle	0	0	0	165	165
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	1	1
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	286	286

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	222
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	18

2.7 Présomptions de refus

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

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement /Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
1010	0	0	30	980

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

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi où aucune prolongation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi où une prolongation a été prise	Total
1 à 15 jours	71	1	72
16 à 30 jours	35	0	35
31 à 60 jours	112	0	112
61 à 120 jours	208	1	209
121 à 180 jours	159	16	175
181 à 365 jours	332	72	404
Plus de 365 jours	3	0	3
Total	920	90	1010

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
35	0	0	35

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: Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Nombre de demandes pour lesquelles une prorogation a été prise	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou cas de transfert
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Documents confidentiels du Cabinet (Article 70)	Externe	Interne	
92	0	92	0	0	0	0	0	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou cas de transfert
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	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	92	0	0	0	0	0	0
Plus de 31 jours								0
Total	0	92	0	0	0	0	0	0

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

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	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
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Section 7: Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

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

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

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

Section 8: Avis de plaintes et d'enquêtes reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
2	0	1	0	3

0

Section 9: Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et des Fichiers de renseignements personnels (FRP)

9.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'ÉFVP terminées	3
-------------------------	---

9.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
	80	2	0	2

Section 10: Atteintes substantielles à la vie privée

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au SCT	0
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au CPVP	0

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

11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$2 634 549
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$0
• Contrats de services professionnels		\$0
• Autres		\$0
Total		\$2 634 549

11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	34,138
Employés à temps partiel et occasionnels	0,199
Employés régionaux	0,000
Experts-conseils et personnel d'agence	0,000
Étudiants	0,607
Total	34,944

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe C : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution : Bibliothèque et Archives Canada

Période d'établissement 2020-04-01 to 2021-03-31

Section 1 : Capacité de recevoir des demandes d'AIPRP

Indiquez le nombre de semaines pendant lesquelles votre institution a pu recevoir des demandes d'AIPRP par les différents canaux.

	Nombre de semaines
En mesure de recevoir des demandes par la poste	50
En mesure de recevoir des demandes par courriel	52
En mesure de recevoir des demandes en moyen d'un service de demande numérique	52

Section 2 : Capacité de traiter les dossiers

2.1 Indiquez le nombre de semaines pendant lesquelles votre institution a pu traiter des documents papier dans différents niveaux de classification.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents papiers non classifiés	0	52	0	52
Documents papiers Protégé B	20	32	0	52
Documents papiers Secret et Très secret	20	32	0	52

2.2 Indiquez le nombre de semaines pendant lesquelles votre institution a pu traiter des documents électroniques dans différents niveaux de classification.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents électroniques non classifiés	0	52	0	52
Documents électroniques Protégé B	0	52	0	52
Documents électroniques Secret et Très secret	20	32	0	52