



Agence des services  
frontaliers du Canada

Canada Border  
Services Agency



# Rapport annuel au Parlement *sur la Loi sur l'accès à l'information*

Agence des services frontaliers du  
Canada

## 2023–2024

PROTECTION SERVICE INTÉGRITÉ  
TÉ **PROTECTION** SERVICE INT  
EGRITY PROTECTION **SERVICE**  
**INTÉGRITÉ** PROTECTION SERVI  
CE INTEGRIT PROTECTION SE  
RVICE INT PROTECTION  
SERVICE INT PROTECTI  
ON SE PROT  
ECTION INTÉGRITY PR  
OTECTION INTÉGRITÉ  
PROTECTION LE INTEGRI  
TY **PROTECTION** SERVICE INT  
ÉGRITÉ PROTECTION **SERVICE**  
**INTEGRITY** PROTECTION SERVI  
CE INTÉGRITÉ PROTECTION SE



PROTECTION • SERVICE • INTÉGRITÉ

Canada

---

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique,  
des Institutions démocratiques et des Affaires intergouvernementales, 2024

Numéro de catalogue PS35-12F-PDF

ISSN 2562-5063

Ce document est diffusé sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada au  
<http://www.cbsa-asfc.gc.ca>

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Also available in English under the title: Annual Report to Parliament on the Access to  
Information Act: 2023 to 2024.

---

## Table des matières

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Chapitre un: Rapport sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....  | - 3 -                               |
| Présentation .....  | - 3 -                               |
| Organisation .....  | - 3 -                               |
| I. À propos de l'Agence des services frontaliers du Canada .....  | - 3 -                               |
| II. Bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels .....               | - 4 -                               |
| Activités et réalisations .....   | - 5 -                               |
| I. Rendement .....  | - 5 -                               |
| II. Sensibilisation et formation.....   | - 7 -                               |
| III. Politiques et procédures nouvelles et modifiées concernant la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....                         | - 8 -                               |
| IV. Salle de lecture .....  | - 9 -                               |
| V. Vérifications et enquêtes sur les pratiques relatives à l'accès à l'information de l'Agence des services frontaliers du Canada ..... | - 9 -                               |
| Ordonnance de délégation de pouvoir .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Chapitre deux : Rapport statistique .....   | - 11 -                              |
| Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....   | - 11 -                              |
| Interprétation du rapport statistique.....  | - 11 -                              |
| I. Demandes reçues et traitées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....  | - 11 -                              |
| II. Délai de traitement.....  | - 11 -                              |
| III. Prorogations .....   | - 13 -                              |
| IV. Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations.....   | - 13 -                              |
| V. Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet.....                                    | - 13 -                              |
| VI. Plaintes et enquêtes.....   | - 14 -                              |
| VII. Frais .....  | - 14 -                              |
| VIII. Conclusion .....  | - 15 -                              |
| Annexe A – Ordonnance de délégation de pouvoir .....  | 16                                  |
| Annexe B – Rapport statistique .....  | 18                                  |
| Annexe C – Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....                                       | 33                                  |

## Chapitre un : Rapport sur la *Loi sur l'accès à l'information*

### Présentation

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est heureuse de présenter au Parlement, conformément à l'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information* (la LAI) et à l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*, son rapport annuel sur la gestion de ces lois. Le rapport décrit les activités qui témoignent de la conformité aux dispositions de la LAI pour l'exercice commençant le 1<sup>er</sup> avril 2023 et se terminant le 31 mars 2024.

L'objet de la LAI est d'accroître la responsabilité et la transparence des institutions de l'État afin de favoriser une société ouverte et démocratique et de permettre un débat public sur la conduite de ces institutions. À cet égard :

- la partie 1 élargit l'accès aux documents de l'administration fédérale en consacrant le principe du droit du public à leur communication, les exceptions indispensables à ce droit étant précises et limitées et les décisions quant à la communication étant susceptible de recours indépendants du pouvoir exécutif;
- la partie 2 fixe des exigences visant la publication proactive de renseignements<sup>1</sup>.

Comme l'indiquent les paragraphes 94(1) et 94(2) de la LAI, « Chaque année, le responsable de chaque institution fédérale établit un rapport sur l'application de la présente loi, en ce qui concerne son institution, au cours de la période commençant le 1<sup>er</sup> avril de l'année précédente et se terminant le 31 mars de l'année en cours. [...] Chaque rapport est déposé devant chaque chambre du Parlement dans les quinze premiers jours de séance de cette chambre suivant le 1<sup>er</sup> septembre de l'année de l'établissement du rapport<sup>2</sup>. »

### Organisation

#### I. À propos de l'Agence des services frontaliers du Canada

Depuis décembre 2003, l'ASFC fait partie intégrante du portefeuille de Sécurité publique Canada. L'agence a la responsabilité de protéger les Canadiens et de maintenir une société sûre et pacifique en fournissant des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique et de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises, y compris les animaux et les végétaux, qui respectent toutes les exigences de la législation frontalière<sup>3</sup>.

Grâce à un effectif d'environ 16 000 fonctionnaires, dont plus de 7 900 agents de première ligne, l'ASFC offre des services dans quelque 1 200 points au pays et dans 39 endroits à l'étranger.

---

<sup>1</sup> *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1. Extrait de la page Web du ministère de la Justice Canada, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/page-1.html>

<sup>2</sup> *Idem*.

<sup>3</sup> Page Web de l'ASFC, *Mandat de l'ASFC*, [www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/who-qui-fra.html](http://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/who-qui-fra.html), consultée le 18 avril 2023.

## II. Bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels

Conformément à l'article 95 de la LAI, le chef d'une institution fédérale peut, par décret, déléguer ses pouvoirs, fonctions ou attributions en vertu de la présente loi à un ou plusieurs fonctionnaires ou employés de cette institution. Cela comprend des pouvoirs et des fonctions spécifiques aux employés au sein du bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels de l'ASFC.

Une copie de l'ordonnance de délégation est fournie à l'annexe A.

Placé à deux niveaux de la présidence et directement rattaché à la vice-présidente de la Direction générale de la politique stratégique, le directeur général du bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels agit comme chef de la protection des renseignements personnels ayant le pouvoir délégué d'administrer et de coordonner la LAI et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP).

Le rôle principal du bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels est de veiller à ce que l'ASFC se conforme aux exigences de la LPRP, de la LAI, de la *Loi sur les douanes*, de la *Loi sur la communication de renseignements relatifs à la sécurité du Canada* (LSCIDA) et de la *Loi sur la prévention de la complicité dans les mauvais traitements par les entités étrangères* (LPMFEA). Cela comprend, sans s'y limiter, la prestation de conseils fonctionnels et de services internes concernant les droits d'accès, les pratiques de traitement des renseignements personnels, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, la divulgation, et les atteintes à la vie privée.

Le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels s'appuie sur les politiques, règlements, et lignes directrices pertinents du gouvernement pour faire connaître les principes de protection des renseignements personnels à l'ensemble de l'Agence et est le principal point de contact de l'ASFC pour le Commissariat à la protection de la vie privée et le Commissariat à l'information.

Géré par le directeur général avec l'appui de deux directeurs, l'effectif est divisé en trois groupes principaux composés de sept unités: une section de l'administration, quatre unités de gestion des cas, et deux unités de gestion de la politique.

- La section de l'administration reçoit toutes les demandes et les consultations, assure le contrôle de la qualité de toute la correspondance sortante, et soutient les unités de gestion des cas dans leurs activités quotidiennes.
- Les unités de gestion des cas transmettent aux directions générales et aux régions les demandes d'extraction de renseignements, traitent les demandes de renseignements en vertu de la LAI, et fournissent quotidiennement de l'orientation et du soutien opérationnel aux employés de l'ASFC.
- L'Unité des politiques et de la gouvernance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) élabore les politiques, les outils, et les procédures

nécessaires à la satisfaction des exigences de l'AIPRP au sein de l'agence, et offre de la formation aux employés de l'ASFC.

- L'Unité des politiques sur l'échange d'information et les ententes de collaboration s'occupe de tout ce qui concerne les politiques qui encadrent l'échange d'information et les ententes de collaboration par écrit nationales.

En moyenne, 101 équivalents temps plein, ainsi que 36 employés à temps partiel, occasionnel et étudiant travaillaient au sein du bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels de l'ASFC au cours de l'exercice 2023-2024.

Pour assurer la conformité générale du ministère à la LAI et à la LPRP, le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels demande des conseils sur les questions juridiques, d'affaires publiques, de politique, et de sécurité opérationnelle à d'autres organisations et spécialistes au besoin, et consulte en interne les autres directions générales et secteurs de programme de l'ASFC.

Avoir accès aux bases de données et aux systèmes de gestion de l'information de la Société est essentiel pour assurer le respect des délais prescrits par la LAI. La capacité du bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels à obtenir efficacement des dossiers directement du Système mondial de gestion des cas, de Système de soutien des opérations des bureaux locaux, de Cognos, du Manuel du système intégré d'exécution des douanes, et du Système national de gestion des cas a permis à l'ASFC de traiter plus de 40 000 demandes en interne.

Appuyé par un réseau d'agents de liaison de l'AIPRP intégrés dans 16 bureaux de première responsabilité dans les régions et les directions générales, le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels est bien placé pour recevoir, coordonner, et traiter les demandes de renseignements en vertu de la LAI.

Le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels de l'ASFC travaille en étroite collaboration avec d'autres membres du portefeuille de Sécurité publique, dont le Service canadien du renseignement de sécurité, le Service correctionnel du Canada, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, et la Gendarmerie royale du Canada, afin de mettre en commun les pratiques exemplaires et d'élaborer des processus simplifiés pour l'extraction de renseignements détenus conjointement afin de respecter le délai de 30 jours prescrit par la loi pour répondre aux demandes d'accès à l'information.

## Activités et réalisations

### I. Rendement

Le 8 février 2024, pendant une opération d'entretien de l'infrastructure effectuée par Services partagés Canada, 40 serveurs de l'ASFC ont été touchés. Bien que la majorité des serveurs ont été restaurés, les informations contenues dans les serveurs d'AIPRP sont restées inaccessibles. Par conséquent, Services partagés Canada et l'ASFC, en collaboration avec des experts du gouvernement et des fournisseurs du

secteur privé, ont travaillé collectivement pour comprendre le problème et ses répercussions, et trouver des solutions.

Au moment de la panne, il y avait un total combiné de 16 000 demandes d'accès et de protection des renseignements personnels en temps opportun ou tardivement non traitées.

En utilisant le service de demande en ligne d'AIPRP du Secrétariat du Conseil du Trésor, 4 000 demandes non traitées ont été récupérées et traitées, et dans les 10 jours, le bureau de bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels a retrouvé sa capacité complète avant la panne. L'ASFC a immédiatement informé le commissaire à l'information et le commissaire à la protection de la vie privée, et le 21 février, a publié le premier de deux communiqués de presse pour informer le public de la panne, les retards dans le traitement électronique des demandes, et les efforts continus de l'agence pour rétablir les systèmes concernés. Le communiqué de presse indique également que les informations inaccessibles n'ont pas été supprimées et qu'aucune atteinte à la sécurité n'a été identifiée, et encourage les demandeurs à continuer de soumettre leurs demandes par l'intermédiaire du portail en ligne.

L'ASFC a continué de renforcer sa capacité à traiter les demandes touchées par la situation tout en travaillant en étroite collaboration avec Services partagés Canada, le commissaire à l'information et le commissaire à la protection de la vie privée pour veiller au respect des droits d'accès de tous les demandeurs.

Suite à un examen interne de l'incident, aucune atteinte à la sécurité ou à la vie privée n'a été décelée.

Aucune information concernant le demandeur ou les enregistrements soumis par les demandeurs ou recueillis en réponse à une demande n'a été perdue; cependant, toutes les données ont été récupérées en grand lot sans contexte ni cadre, rendant impossible de déchiffrer à quelles requêtes elles correspondent. De même, Services partagés Canada a tenté, par l'utilisation de la robotique, de l'analyse des données et de l'intelligence artificielle, de créer de nouveaux liens entre les renseignements du demandeur et le fichier associé; cependant, aucun des deux ministères n'a été en mesure de relier l'information à une demande précise.

Par conséquent, l'exactitude des données statistiques a été affectée. Néanmoins, l'ASFC a rempli les rapports statistiques au mieux de ses capacités en utilisant plusieurs sources de données, telles que les dossiers enregistrés avant et après la panne, les données de traitement documentées manuellement, et les statistiques internes enregistrées avant la panne.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ASFC a continué d'enregistrer des volumes élevés de demandes d'accès à l'information. Le volume est en grande partie attribuable aux personnes qui demandent des copies de leur dossier d'immigration.

En novembre 2023, l'ASFC a migré de la plateforme existante d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada vers le portail pangouvernemental pour les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels hébergées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, rejoignant ainsi plus

de 260 autres institutions fédérales sur le portail afin de fournir des services à guichet unique aux demandeurs.

À la fin de l'exercice, l'ASFC a acheté un nouvel outil modernisé de traitement des données sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour permettre aux experts en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de consacrer plus de temps à la qualité du service plutôt qu' à la manipulation de documents dans des formats et des systèmes désuets.

Dans le cadre de la modernisation de son programme d'AIPRP, l'ASFC a continué à développer l'utilisation des outils d'automatisation des processus robotisés pour enregistrer les nouvelles demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sans intervention humaine. Des travaux visant à élargir l'utilisation des outils d'automatisation des processus robotisés pour effectuer d'autres processus courants qui créeront des gains d'efficacité supplémentaires et amélioreront la réactivité au volume croissant sont en cours.

Enfin, conformément à l'article 96 de la LAI, l'ASFC n'a pas fourni ni reçu des services relatifs aux attributions conférées à l'ASFC au titre de la LAI à une autre institution fédérale placée sous l'autorité du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

## **II. Sensibilisation et formation**

Au cours de l'exercice 2023-2024, le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels a continué à fournir un soutien et des conseils aux employés de l'ASFC, à s'adapter à de nombreux changements, et à explorer des mesures alternatives à les fournir. Plus précisément, l'ASFC a offert 11 séances de formation sur la protection de la vie privée à 295 employés. Ces séances de formation sont conçues pour s'assurer que les participants comprennent bien leurs responsabilités en vertu de la LAI et de la LPRP, en mettant l'accent sur les demandes faites en vertu de ces lois et sur les principes de l'obligation de prêter assistance.

Le *Cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (COR502)* de l'École de la fonction publique du Canada a également été conservé sur la liste des formations obligatoires. Le cours doit être réussi, dans les six mois suivant l'arrivée de toute personne employée par l'ASFC à temps plein, partiel, ou sur base saisonnière qui occupe un poste pour une période indéterminée, déterminée, occasionnelle, ou en tant qu'étudiant.

En outre, 28 séances de formation en personne et virtuelles sur la divulgation de renseignements personnels en vertu de l'article 107 de la *Loi sur les douanes*, article 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et d'autres lois pertinentes ont été remises à un total de 1337 fonctionnaires de l'ASFC situés à l'administration centrale et les bureaux régionaux. Comme condition préalable, l'ASFC a également élaboré un cours d'introduction en ligne sur le partage de renseignements.

Afin de sensibiliser les employés à leurs obligations en vertu de la LAI et de promouvoir les outils et ressources d'AIPRP, l'ASFC a continué de tirer parti du bulletin quotidien comme moyen de communiquer des informations importantes aux employés.



L'ASFC, représentée par le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels, est membre du Bureau de développement communautaire de l'AIPRP (BPCDO) et participe activement aux réunions des coordonnateurs et des praticiens de l'AIPRP dirigées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, aux réunions du comité des SMA sur l'accès à l'information et la transparence (SMA AIT), et aux réunions communautaires de l'AIPRP. Ces réunions offrent aux employés du bureau l'occasion d'établir des liens avec leurs homologues d'autres organisations pour discuter de divers enjeux et défis identifiés par la communauté de l'AIPRP.

### **III. Politiques et procédures nouvelles et modifiées concernant la Loi sur l'accès à l'information**

L'ASFC continue d'équilibrer le droit d'accès et la prestation des programmes avec la vérification de l'identité afin de faciliter le processus d'AIPRP pour les citoyens canadiens, les résidents permanents, et les ressortissants étrangers. Il est essentiel d'atténuer le risque d'atteinte à la vie privée tout en offrant des services gouvernementaux. Ainsi, conformément à l'avis de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels 2022-02, l'ASFC a élaboré une politique de vérification de l'identité de l'AIPRP pour officialiser et améliorer ses pratiques en réponse à l'ordonnance de prolongation et pour s'assurer que les documents d'identité sont adéquatement vérifiés. De plus, l'ASFC a continué de réviser son ensemble de politiques ainsi que ses procédures et lignes directrices connexes.

Comme l'exige la Directive concernant l'administration de la LAI, et dans le cadre d'une transition vers le gouvernement ouvert, l'ASFC a continué de publier le sommaire mensuel des demandes d'accès à l'information complétées sur la page Web autorisée du gouvernement du Canada<sup>4</sup>. Ces demandes ne contiennent aucun renseignement personnel ni toute autre information qui serait exemptée ou exclue en vertu de la Loi, ou qui pourraient révéler l'identité d'un demandeur.

Depuis le 21 juin 2019, l'ASFC remplit ses obligations prescrites par la LAI de publier de façon proactive une vaste gamme de renseignements aux fins de la partie 2 de la LAI<sup>5</sup>. Ces publications proactives comprennent les titres des notes d'information reçues par les ministres et les administrateurs généraux, les trousseaux d'information pour les nouveaux ministres et administrateurs généraux, les trousseaux d'information pour les comparutions des ministres et des administrateurs généraux devant les comités parlementaires, les rapports déposés au Parlement, et les notes de la période des questions (RPQ).

L'ASFC est responsable de la divulgation proactive des titres des notes d'information et des rapports récapitulatifs de l'AIPRP, qui sont disponibles dans les délais prescrits par la loi, et continue d'examiner officieusement les dossiers de l'ASFC pour les programmes internes dans le but de les divulguer de façon proactive comme s'ils avaient été demandés en vertu de la LAI.

---

<sup>4</sup> [Demandes d'accès à l'information complétées | Gouvernement ouvert, Gouvernement du Canada](#)

<sup>5</sup> Divulgation proactive : [Transparence : Agence des services frontaliers du Canada \(cbsa-asfc.gc.ca\)](#) et [Divulgation proactive | Gouvernement ouvert, Gouvernement du Canada](#).

Comme indiqué précédemment, l'ASFC relève du portefeuille de Sécurité publique. Par conséquent, Sécurité publique est responsable de la publication proactive des RPQ au nom de l'ASFC sur le site Web du gouvernement ouvert<sup>6</sup>.

L'ASFC est également assujettie aux articles 82 à 88 de la LAI; toutefois, ces responsabilités relèvent d'autres directions de l'ASFC. Pour assurer la conformité aux politiques en vigueur ainsi qu'aux nouvelles exigences légales, l'ASFC a continué de publier les dépenses de voyage et d'accueil engagées par certains fonctionnaires, les contrats de plus de 10 000 \$, les renseignements concernant la reclassification des postes occupés au sein de l'ASFC, et les rapports annuels.

L'ASFC a et continue de respecter l'exigence de publier de façon proactive l'information gouvernementale, conformément à la partie 2 de la LAI, dans le but de promouvoir la transparence, l'ouverture et la responsabilisation.

#### **IV. Salle de lecture**

L'ASFC, conformément à la LAI, maintient une salle de lecture pour les demandeurs qui souhaitent consulter des documents en personne à l'ASFC. Ces demandeurs peuvent avoir accès à la salle de lecture en communiquant avec le bureau de l'Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels de l'ASFC par téléphone au 343-291-7021 ou par courriel à [ATIP-AIPRP@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:ATIP-AIPRP@cbsa-asfc.gc.ca). La salle de lecture est située à l'adresse suivante :

Complexe de la Place Vanier, Tour A, 14<sup>e</sup> étage  
333, chemin North River  
Ottawa (Ontario) K1A 0L8

#### **V. Vérifications et enquêtes sur les pratiques relatives à l'accès à l'information de l'Agence des services frontaliers du Canada**

D'avril 2017 à février 2020, le commissaire à l'information a observé une augmentation considérable des demandes d'accès à l'information adressées à l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour les dossiers liés aux demandes d'immigration. Cette augmentation a entraîné une hausse correspondante du nombre de plaintes liées à l'information liée à l'immigration, ce qui a incité le Commissariat à l'information à lancer une enquête systémique qui s'est terminée en mai 2021.

Trois ans après l'enquête systémique menée par le commissaire à l'information sur Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, les demandeurs ont continué d'utiliser le système d'accès à l'information pour obtenir des renseignements liés à leurs demandes d'immigration. Ces demandes ont été présentées simultanément à l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et à l'ASFC, car les deux ministères ont accès aux mêmes données au moyen d'outils partagés. Par conséquent, les bureaux de l'AIPRP au sein des deux institutions ont été confrontés à des défis continus malgré les efforts d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour mettre en place une méthode plus efficace permettant de fournir aux demandeurs des renseignements sur leurs demandes au-delà de la LAI.

---

<sup>6</sup> [Divulgence proactive | Gouvernement ouvert, Gouvernement du Canada](#)

Depuis, l'ASFC a connu sa propre forte hausse des demandes, passant de 4935 demandes de dossiers d'immigration au cours de l'exercice 2020-2021 à 32500 demandes au cours du dernier exercice financier, soit une croissance de 558,56 % sur une période de trois ans.

Par conséquent, en février 2023, le Commissariat à l'information a lancé une deuxième enquête systémique sur les demandes d'accès à l'information liées à l'immigration contre l'ASFC en raison de la hausse des plaintes indiquant que l'ASFC ne répondait pas aux demandes dans les délais prescrits par la loi. La date prévue de publication des résultats de l'enquête est le printemps 2024.

## Chapitre deux : Rapport statistique

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

Pour consulter le rapport statistique de l'ASFC visant la *Loi sur l'accès à l'information* (la LAI), voir l'annexe B.

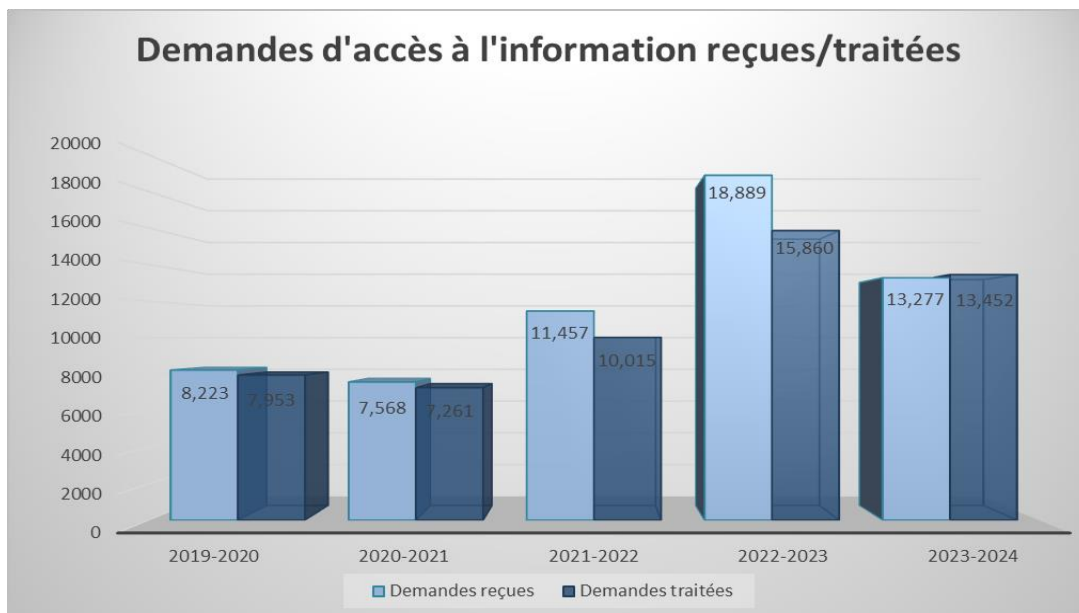
### Interprétation du rapport statistique

#### I. Demandes reçues et traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Au cours de l'exercice 2023-2024, L'ASFC a reçu 13 277 demandes en vertu de la LAI, représentant une diminution de 29,70 % par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution des chiffres par rapport à l'exercice précédent est en grande partie attribuable au fait qu'un plus grand nombre de demandes sont soumises par l'intermédiaire du portail AORS comme demandes de protection de la vie privée plutôt que comme demandes de LAI.

Un total de 13452 demandes ont été traitées au cours de la période 2023-2024. À première vue, le nombre de demandes traitées pour l'exercice 2023-2024 montre une légère baisse par rapport au rapport de l'année dernière; toutefois, lorsqu'on le mesure par rapport au nombre de demandes reçues pendant la même période de rapport, le nombre de demandes traitées dépasse le nombre de demandes reçues.

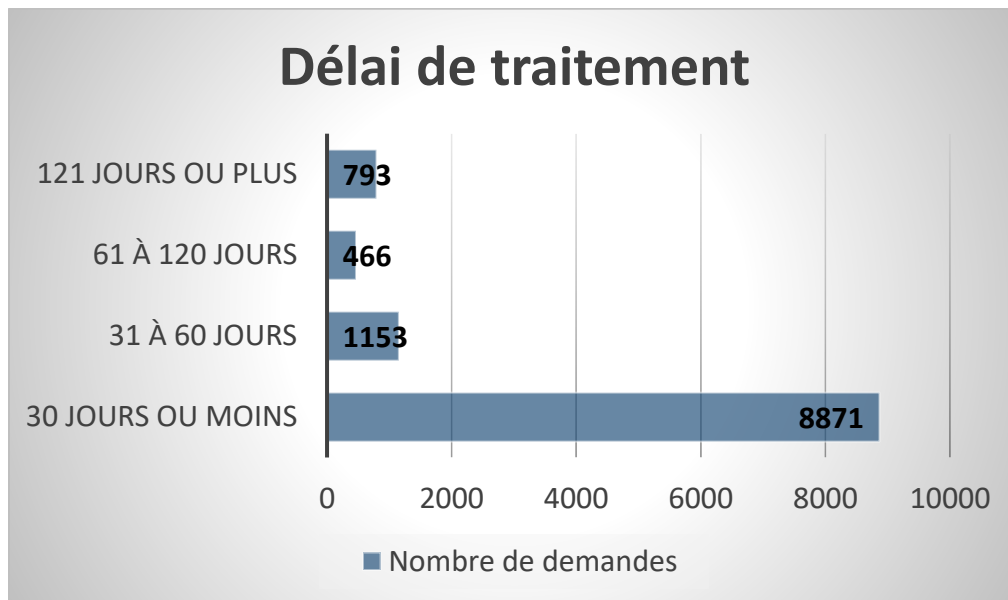
Au cours des cinq dernières années, l'ASFC s'est régulièrement classée parmi les principaux ministères et organismes gouvernementaux en terme de nombre de demandes reçues en vertu de la LAI. Malgré le nombre important de demandes reçues chaque année, L'ASFC a toujours réussi à maintenir sa position parmi les institutions les plus performantes, comme le montre la tendance quinquennale illustrée dans le tableau ci-dessous.



## II. Délai de traitement

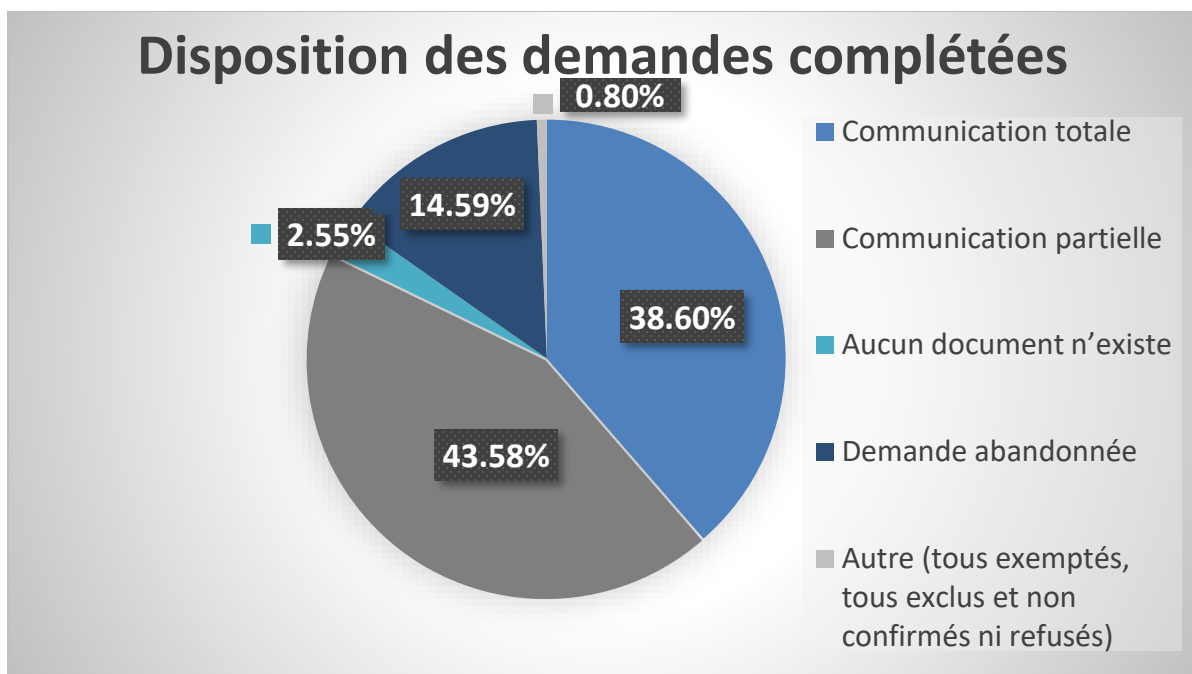
Comme indiqué précédemment, un total de 13 452 demandes ont été traitées au cours de l'exercice 2023-2024; toutefois, en raison de la panne temporaire survenue en février qui a eu des répercussions sur les données de l'organisme, une répartition des délais de traitement n'est disponible que pour 11 283 de ces demandes.

Le tableau ci-dessous présente les délais de réponse pour les 11 283 demandes que l'ASFC a traitées au cours du présent exercice.



Sur les 11 283 demandes traitées, 4 356 dossiers, soit 38,60 % des demandes, ont été entièrement divulgués et 4 917 dossiers, soit 43,58 % des demandes, ont été partiellement divulgués.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la disposition des demandes traitées. Veuillez consulter l'annexe B pour obtenir les détails complets.



Quant aux 745 demandes reportées à l'exercice 2023-2024, 250 étaient dans les délais et 495 en retard.

### III. Prorogations

En raison de la panne temporaire du système en février, l'ASFC n'a pas été en mesure de récupérer les données nécessaires pour l'exercice 2023-2024. Par conséquent, le nombre de prolongations appliquées entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 n'est pas disponible pour la période visée.

### IV. Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

Selon la section précédente, en raison de la panne temporaire du système en février, l'ASFC n'a pas été en mesure de récupérer les données nécessaires pour l'exercice 2023-2024. Par conséquent, le nombre de consultations reçues d'autres institutions et organisations entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 n'est pas disponible pour la période visée.

### V. Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

Bien que les documents confidentiels du Cabinet soient exclus de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* (article 69), les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor exigent que les ministères et organismes consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. En cas de doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé (BCP).

En raison de la perte des données sur la gestion des cas, l'ASFC n'a pas été en mesure de déclarer le délai d'achèvement des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet pour cette période de rapport.

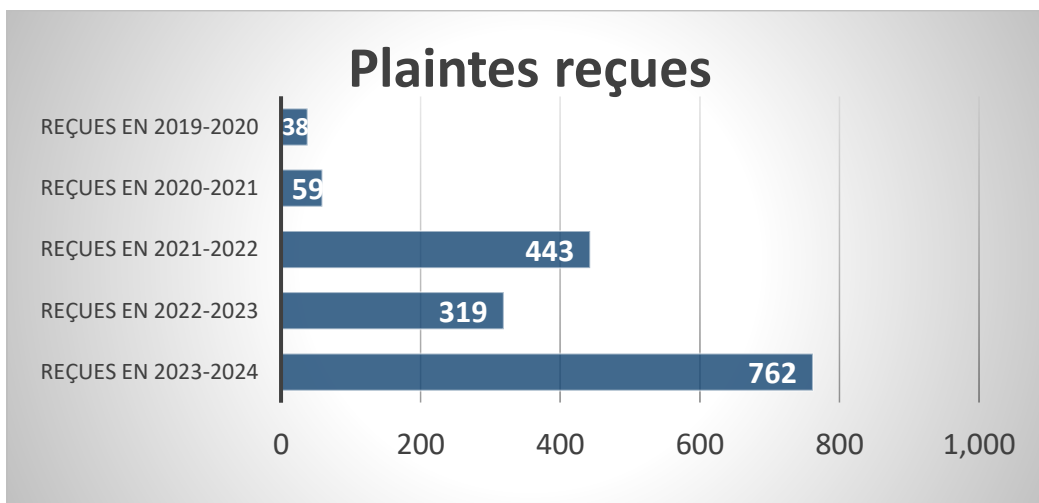
## VI. Plaintes et enquêtes

Le paragraphe 30(1) de la LAI décrit comment le Commissariat à l'information du Canada reçoit les plaintes déposées par des personnes relativement à l'information détenue par une institution gouvernementale et fait enquête sur celles-ci. Parmi les plaintes sur lesquelles le Commissariat à l'information peut décider d'enquêter, figurent le refus de divulguer des documents, des renseignements manquants ou le défaut de fournir au demandeur l'information dans la langue officielle de son choix.

Au cours des exercices 2022-2023 et 2023-2024, une augmentation notable du nombre de plaintes a été observée par rapport aux années précédentes. Le 9 février 2023, la commissaire à l'information a lancé une enquête systémique sur l'augmentation importante du nombre de plaintes soumises au Commissariat à l'information du Canada depuis le 1 avril, 2021, alléguant que l'ASFC ne répond pas aux demandes d'accès dans les délais prescrits par la loi. Comme la majorité des plaintes reçues par l'ASFC concernent des demandeurs qui demandent leurs dossiers d'immigration, l'enquête du commissaire à l'information porte principalement sur les demandes d'accès aux dossiers liés aux dossiers de demande d'immigration. Les conclusions du commissaire à l'information sont attendues pour l'exercice 2024-2025.

Plus précisément, en 2023-2024, l'ASFC a reçu 762 plaintes, ce qui représente 5,73 % des 13 277 demandes d'accès à l'information reçues. Bien que les plaintes provenaient de diverses parties, 586 plaintes, soit 76,90 % du total, ont été reçues de la part des consultants en immigration demandant accès aux dossiers d'immigration de leurs clients.

Au 31 mars 2024, l'ASFC avait traité 356 plaintes, soit 46,72 % du total des plaintes reçues.



Voir l'annexe C pour tous les détails concernant le nombre des plaintes.

## VII. Frais

La *Loi sur les frais de service* exige qu'une autorité compétente fasse annuellement rapport au Parlement sur les frais perçus par l'institution. En ce qui concerne les frais perçus en vertu de la LAI, les renseignements ci-dessous sont déclarés conformément à l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

- Autorité habilitante : *Loi sur l'accès à l'information*.
- Frais exigibles : les frais de 5 \$ sont les seuls frais exigés pour une demande d'accès à l'information.
- Total des recettes : Le total des recettes des frais pour cet exercice est 65 505 \$.
- Dispense : Le montant total remboursé pour cet exercice est 295 \$. Conformément à la *Directive provisoire concernant l'administration de la LAI* publiée le 5 mai 2016 et aux modifications à la LAI qui sont entrées en vigueur le 21 juin 2019, l'ASFC n'exige aucuns frais prévus par la Loi et le *Règlement sur l'accès à l'information*, à l'exception du droit de 5 \$ prévu à l'article 7 du Règlement.
- Coût de fonctionnement du programme : Le coût total pour le fonctionnement du programme de la LAI pour cet exercice est 2 530 878 \$.

## VIII. Conclusion

Les réalisations de l'ASFC illustrées dans le présent rapport reflètent l'engagement de l'ASFC à garantir que tous les efforts raisonnables sont déployés pour remplir ses obligations prévues dans la LAI. L'ASFC s'efforce de fournir aux Canadiens et aux Canadiennes l'information qu'ils ont le droit d'obtenir de manière opportune et utile, en équilibrant le droit d'accès avec la nécessité de protéger l'intégrité des services frontaliers qui appuient les priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique.



## Annexe A – Ordonnance de délégation de pouvoir

### Arrêté de délégation

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

Conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et à l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, je délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, ainsi qu'à toute personne autorisée à exercer les pouvoirs et fonctions de ce poste, les attributions dont le ministre de la Sécurité publique, en qualité de responsable de l'Agence des services frontaliers du Canada, est investi par les dispositions de ces lois ou de leurs règlements.

La présente arrête remplace les instruments de délégation des pouvoirs et entre en vigueur le jour même où une signature y est apposée.

Fait à Ottawa dans la province de l'Ontario, ce <sup>6</sup>.....jour du mois de ..... novembre....., 2023.



---

L'honorable Dominic Leblanc, député  
Ministre de la Sécurité publique

**Annexe**  
**Arrêté de délégation en vertu de la Loi sur l'accès à l'information**  
**& de la Loi sur la protection des renseignements personnels**

| Positions   | <i>Loi sur l'accès à l'information et Règlements</i> | <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et Règlements</i> |
|---|--|--|
| Président   | Autorité absolue                                     | Autorité absolue   |
| Premier vice-président  | Autorité absolue                                     | Autorité absolue   |
| Vice-président, Direction générale de la politique stratégique  | Autorité absolue                                     | Autorité absolue   |
| Directeur général, Échange d'information, accès à l'information et chef de la protection des renseignements personnels (EIAICPRP) | Autorité absolue                                     | Autorité absolue   |
| Directeur, EIAICPRP   | Autorité absolue                                     | Autorité absolue (sauf 8(2)(m))  |
| Directeur adjoint, EIAICPRP   | Autorité absolue                                     | Autorité absolue (sauf 8(2)(m))  |
| Chef d'équipe, EIAICPRP   | Autorité absolue                                     | Autorité absolue (sauf 8(2)(m))  |
| Analyste principal, EIAICPRP  | Autorité absolue                                     | Autorité absolue (sauf 8(2)(m))  |
| Analyste junior, EIAICPRP   | Autorité alinéa 19                                   | Autorité alinéa 26   |

## Annexe B – Rapport statistique

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

Nom de l'institution : Agence des services frontaliers du Canada

Période d'établissement de rapport : 2023-04-01 au 2024-03-31

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

##### 1.1 Nombre de demandes

|   |     | Nombre de demandes |
|---|-----|--------------------|
| Reçues pendant la période d'établissement de rapport  |     | 13277              |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente                                   |     | 0                  |
| • En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente                                 | 0   |                    |
| • En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport   | 0   |                    |
| <b>Total</b>  |     | <b>13277</b>       |
| Fermées pendant la période d'établissement de rapport   |     | 13452              |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport   |     | 745                |
| • Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>    | 250 |                    |
| • Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> | 495 |                    |

##### 1.2 Source des demandes

| Source                             | Nombre de demandes |
|------------------------------------|--------------------|
| Médias                             | 44                 |
| Secteur universitaire              | 265                |
| Secteur commercial (secteur privé) | 4692               |
| Organisation                       | 311                |
| Public                             | 5543               |
| Refus de s'identifier              | 2422               |
| <b>Total</b>                       | <b>13277</b>       |

### 1.3 Mode des demandes

| Mode         | Nombre des demandes |
|--------------|---------------------|
| En ligne     | 13029               |
| Courriel     | 134                 |
| Poste        | 114                 |
| En personne  | 0                   |
| Téléphone    | 0                   |
| Télécopieur  | 0                   |
| <b>Total</b> | <b>13277</b>        |

## Section 2 – Demandes informelles

### 2.1 Nombre de demandes informelles

|   |   | Nombre de demandes |
|---|---|--------------------|
| Reçues pendant la période d'établissement de rapport                      |   | 959                |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente   |   | 0                  |
| • En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | 0 |                    |
| • En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport           | 0 |                    |
| <b>Total</b>  |   | <b>959</b>         |
| Fermées pendant la période d'établissement de rapport                     |   | 959                |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport               |   | 0                  |

### 2.2 Mode des demandes informelles

| Mode         | Nombre des demandes |
|--------------|---------------------|
| En ligne     | 959                 |
| Courriel     | 0                   |
| Poste        | 0                   |
| En personne  | 0                   |
| Téléphone    | 0                   |
| Télécopieur  | 0                   |
| <b>Total</b> | <b>959</b>          |

### 2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

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

### 2.4 Pages communiquées informellement

| Moins de 100 pages communiquées |                    | De 100 à 500 pages communiquées |                    | De 501 à 1 000 pages communiquées |                    | De 1 001 à 5 000 pages communiquées |                    | Plus de 5 000 pages communiquées |                    |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nombre de demandes              | Pages communiquées | Nombre de demandes              | Pages communiquées | Nombre de demandes                | Pages communiquées | Nombre de demandes                  | Pages communiquées | Nombre de demandes               | Pages communiquées |
| 0                               | 0                  | 0                               | 0                  | 0                                 | 0                  | 0                                   | 0                  | 0                                | 0                  |

### 2.5 Pages recommandées informellement

| Moins de 100 pages recommandées |                    | De 100 à 500 pages recommandées |                    | De 501 à 1 000 pages recommandées |                    | De 1 001 à 5 000 pages recommandées |                    | Plus de 5 000 pages recommandées |                    |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nombre de demandes              | Pages recommandées | Nombre de demandes              | Pages recommandées | Nombre de demandes                | Pages recommandées | Nombre de demandes                  | Pages recommandées | Nombre de demandes               | Pages recommandées |
| 0                               | 3509               | 0                               | 20561              | 0                                 | 27157              | 0                                   | 85403              | 0                                | 98332              |

### Section 3 – Demandes à la Commissaire à l'information pour ne pas donner suite à la demande

|  | Nombre de demandes |
|--|--------------------|
| En suspens depuis la période d'établissement de rapports précédente                            | 0                  |
| Envoyées pendant la période d'établissement de rapports  | 0                  |
| <b>Total</b>   | <b>0</b>           |
| Approuvées par la Commissaire à l'information pendant la période d'établissement de rapports   | 0                  |
| Refusées par la Commissaire à l'information au cours de la période d'établissement de rapports | 0                  |
| Retirées pendant la période d'établissement de rapports  | 0                  |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapports                                   | 0                  |

### Section 4 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapports

#### 4.1 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  | 445                 | 3473          | 315           | 66             | 16              | 32              | 9                 | 4356         |
| Communication partielle   | 237                 | 3286          | 626           | 281            | 121             | 264             | 102               | 4917         |
| Exception totale  | 0                   | 8             | 2             | 17             | 11              | 12              | 4                 | 54           |
| Exclusion totale  | 0                   | 2             | 2             | 1              | 0               | 5               | 1                 | 11           |
| Aucun document n'existe   | 31                  | 119           | 66            | 39             | 15              | 12              | 6                 | 288          |
| Demande transférée  | 2                   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 2            |
| Demande abandonnée  | 502                 | 762           | 141           | 61             | 41              | 85              | 54                | 1646         |
| Ni confirmée ni infirmée  | 1                   | 3             | 1             | 1              | 0               | 2               | 1                 | 9            |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0                   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0            |
| <b>Total</b>  | <b>1218</b>         | <b>7653</b>   | <b>1153</b>   | <b>466</b>     | <b>204</b>      | <b>412</b>      | <b>177</b>        | <b>11283</b> |

## 4.2 Exceptions

| Article       | Nombre de demandes | Article   | Nombre de demandes | Article   | Nombre de demandes | Article | Nombre de demandes |
|---------------|--------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|---------|--------------------|
| 13(1)a)       | 0                  | 16(2)     | 0                  | 18a)      | 0                  | 20.1    | 0                  |
| 13(1)b)       | 0                  | 16(2)a)   | 0                  | 18b)      | 0                  | 20.2    | 0                  |
| 13(1)c)       | 0                  | 16(2)b)   | 0                  | 18c)      | 0                  | 20.4    | 0                  |
| 13(1)d)       | 0                  | 16(2)c)   | 0                  | 18d)      | 0                  | 21(1)a) | 0                  |
| 13(1)e)       | 0                  | 16(3)     | 0                  | 18.1(1)a) | 0                  | 21(1)b) | 0                  |
| 14            | 0                  | 16.1(1)a) | 0                  | 18.1(1)b) | 0                  | 21(1)c) | 0                  |
| 14a)          | 0                  | 16.1(1)b) | 0                  | 18.1(1)c) | 0                  | 21(1)d) | 0                  |
| 14b)          | 0                  | 16.1(1)c) | 0                  | 18.1(1)d) | 0                  | 22      | 0                  |
| 15(1)         | 0                  | 16.1(1)d) | 0                  | 19(1)     | 0                  | 22.1(1) | 0                  |
| 15(1) - A.I.* | 0                  | 16.2(1)   | 0                  | 20(1)a)   | 0                  | 23      | 0                  |
| 15(1) - Déf.* | 0                  | 16.3      | 0                  | 20(1)b)   | 0                  | 23.1    | 0                  |
| 15(1) - A.S.* | 0                  | 16.4(1)a) | 0                  | 20(1)b.1) | 0                  | 24(1)   | 0                  |
| 16(1)a)(i)    | 0                  | 16.4(1)b) | 0                  | 20(1)c)   | 0                  | 26      | 0                  |
| 16(1)a)(ii)   | 0                  | 16.5      | 0                  | 20(1)d)   | 0                  |         |                    |
| 16(1)a)(iii)  | 0                  | 16.6      | 0                  |           |                    |         |                    |
| 16(1)b)       | 0                  | 17        | 0                  |           |                    |         |                    |
| 16(1)c)       | 0                  |           |                    |           |                    |         |                    |
| 16(1)d)       | 0                  |           |                    |           |                    |         |                    |

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

## 4.3 Exclusions

| Article | Nombre de demandes | Article | Nombre de demandes | Article       | Nombre de demandes |
|---------|--------------------|---------|--------------------|---------------|--------------------|
| 68a)    | 0                  | 69(1)   | 0                  | 69(1)g) re a) | 0                  |
| 68b)    | 0                  | 69(1)a) | 0                  | 69(1)g) re b) | 0                  |
| 68c)    | 0                  | 69(1)b) | 0                  | 69(1)g) re c) | 0                  |
| 68.1    | 0                  | 69(1)c) | 0                  | 69(1)g) re d) | 0                  |
| 68.2a)  | 0                  | 69(1)d) | 0                  | 69(1)g) re e) | 0                  |
| 68.2b)  | 0                  | 69(1)e) | 0                  | 69(1)g) re f) | 0                  |
|         |                    | 69(1)f) | 0                  | 69.1(1)       | 0                  |

## 4.4 Format des documents communiqués

| Papier | Électronique          |                     |       |       | Autres |
|--------|-----------------------|---------------------|-------|-------|--------|
|        | Document électronique | Ensemble de données | Vidéo | Audio |        |
| 165    | 0                     | 9473                | 1     | 0     | 0      |

#### 4.5 Complexité

##### 4.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats papier, document électronique et ensemble de données par disposition des demandes

| Nombre de pages traitées | Nombre de pages communiquées | Nombre de demandes |
|--------------------------|------------------------------|--------------------|
| 403251                   | 257489                       | 13452              |

##### 4.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier, document électronique et ensemble de données par disposition des demandes

| Disposition   | Moins de 100 pages traitées |                | 100 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 traitées | Nombre de demandes       | Pages traitées | Nombre de demandes         | Pages traitées | Nombre de demandes           | Pages traitées | Nombre de demandes           | Pages traitées |
| Communication totale  | 3845                        | 31663          | 13                       | 2223           | 0                          | 0              | 3                            | 5091           | 1                            | 6513           |
| Communication partielle   | 3857                        | 81054          | 522                      | 110127         | 46                         | 32345          | 31                           | 60701          | 4                            | 37036          |
| Exception totale  | 32                          | 622            | 19                       | 5538           | 3                          | 1831           | 0                            | 0              | 0                            | 0              |
| Exclusion totale  | 7                           | 145            | 2                        | 395            | 1                          | 913            | 0                            | 0              | 0                            | 0              |
| Demande abandonnée  | 1640                        | 1794           | 4                        | 1420           | 1                          | 533            | 0                            | 0              | 0                            | 0              |
| Ni confirmée ni infirmée  | 9                           | 0              | 0                        | 0              | 0                          | 0              | 0                            | 0              | 0                            | 0              |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0                           | 0              | 0                        | 0              | 0                          | 0              | 0                            | 0              | 0                            | 0              |
| <b>Total</b>  | <b>9390</b>                 | <b>115278</b>  | <b>560</b>               | <b>119703</b>  | <b>51</b>                  | <b>35622</b>   | <b>34</b>                    | <b>65792</b>   | <b>5</b>                     | <b>43549</b>   |



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

| Nombre de minutes traitées | Nombre de minutes communiquées | Nombre de demandes |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| 696                        | 696                            | 2                  |

#### 4.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format audio par disposition des demandes

| Disposition   | Moins de 60 minutes traitées |                  | 60-120 minutes traitées |                  | Plus de 120 minutes traitées |                  |
|---|------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|------------------------------|------------------|
|   | Nombre de demandes           | Minutes traitées | Nombre de demandes      | Minutes traitées | Nombre de demandes           | Minutes traitées |
| Communication totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 1                            | 695              |
| Communication partielle   | 1                            | 1                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Exception totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Exclusion totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Demande abandonnée  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Ni confirmée ni infirmée  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| <b>Total</b>  | 1                            | 1                | 0                       | 0                | 1                            | 695              |

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

| Nombre de minutes traitées | Nombre de minutes communiquées | Nombre de demandes |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| 1442                       | 1109                           | 1                  |

#### 4.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par disposition des demandes

| Disposition   | Moins de 60 minutes traitées |                  | 60-120 minutes traitées |                  | Plus de 120 minutes traitées |                  |
|---|------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|------------------------------|------------------|
|   | Nombre de demandes           | Minutes traitées | Nombre de demandes      | Minutes traitées | Nombre de demandes           | Minutes traitées |
| Communication totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Communication partielle   | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 1                            | 1442             |
| Exception totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Exclusion totale  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Demande abandonnée  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Ni confirmée ni infirmée  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 0                            | 0                |
| <b>Total</b>  | 0                            | 0                | 0                       | 0                | 1                            | 1442             |

#### 4.5.7 Autres complexités

| Disposition  | Consultation<br>requis | Avis juridique | Autres | Total |
|--|------------------------|----------------|--------|-------|
| Communication<br>totale  | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Communication<br>partielle   | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Exception totale   | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Exclusion totale   | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Demande<br>abandonnée  | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Ni confirmée ni<br>infirmée  | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| Refus d'agir avec<br>l'approbation de<br>la Commissaire à<br>l'information | 0                      | 0              | 0      | 0     |
| <b>Total</b>   | 0                      | 0              | 0      | 0     |

#### 4.6 Demandes fermées

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

|   |             |
|---|-------------|
| Nombre de demandes fermées dans<br>les délais prévus par la Loi           | 12303       |
| Pourcentage des demandes fermées<br>dans les délais prévus par la Loi (%) | 91.45851918 |

#### 4.7 Présomptions de refus

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

#### 4.7.1 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 | Autre |
| 1149  | 758   | 4                    | 0                    | 387   |

#### 4.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi (y compris toute prorogation prise)

| Nombre de jours de retard au-delà des délais prévus par la Loi | Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi où aucune prorogation n'a été prise | Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi où une prorogation a été prise | Total       |
|--|---|--|-------------|
| 1 à 15 jours   | 247   | 48   | 295         |
| 16 à 30 jours  | 151   | 39   | 190         |
| 31 à 60 jours  | 147   | 35   | 182         |
| 61 à 120 jours   | 127   | 34   | 161         |
| 121 à 180 jours  | 44  | 17   | 61          |
| 181 à 365 jours  | 55  | 64   | 119         |
| Plus de 365 jours  | 66  | 75   | 141         |
| <b>Total</b>   | <b>837</b>  | <b>312</b>   | <b>1149</b> |

#### 4.8 Demandes de traduction

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

## Section 5 – Prorogations

### 5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

| Disposition des demandes où le délai a été prorogé                | 9(1)a<br>Entrave au fonctionnement | 9(1)b<br>Consultation |          | 9(1)c<br>Avis à un tiers |
|---|------------------------------------|-----------------------|----------|--------------------------|
|   |                                    | Article 69            | Autres   |                          |
| Communication totale  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Communication partielle   | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Exception totale  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Exclusion totale  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Demande abandonnée  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Aucun document n'existe   | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b>                           | <b>0</b>              | <b>0</b> | <b>0</b>                 |

### 5.2 Durée des prorogations

| Durée des prorogations | 9(1)a<br>Entrave au fonctionnement | 9(1)b<br>Consultation |          | 9(1)c<br>Avis à un tiers |
|------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------|--------------------------|
|                        |                                    | Article 69            | Autres   |                          |
| 30 jours ou moins      | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 31 à 60 jours          | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 61 à 120 jours         | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 121 à 180 jours        | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 181 à 365 jours        | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Plus de 365 jours      | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| <b>Total</b>           | <b>0</b>                           | <b>0</b>              | <b>0</b> | <b>0</b>                 |

## Section 6 – Frais

| Type de frais | Frais perçus       |                    | Frais dispensés    |                 | Frais remboursés   |               |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------|
|               | Nombre de demandes | Montant            | Nombre de demandes | Montant         | Nombre de demandes | Montant       |
| Présentation  | 13101              | \$65,505.00        | 59                 | \$295.00        | 0                  | \$0.00        |
| Autres frais  | 0                  | \$0.00             | 0                  | \$0.00          | 0                  | \$0.00        |
| <b>Total</b>  | <b>13101</b>       | <b>\$65,505.00</b> | <b>59</b>          | <b>\$295.00</b> | <b>0</b>           | <b>\$0.00</b> |

**Section 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations****7.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et autres organisations**

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

### 7.2 Recommandation 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 |       |
| Communiquer en entier           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Communiquer en partie           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Exempter en entier              | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Exclure en entier               | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Consulter une autre institution | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Autre                           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| <b>Total</b>                    | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |

### 7.3 Recommandation et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations à l'extérieur 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 |       |
| Communiquer en entier           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Communiquer en partie           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Exempter en entier              | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Exclure en entier               | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Consulter une autre institution | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| Autre                           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |
| <b>Total</b>                    | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0     |

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

### 8.1 Demandes auprès des services juridiques

| Nombre de jours | Moins de 100 pages traitées |                    | De 100 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 communiqués | 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     | 0                           | 0                  | 0                           | 0                 | 0                             | 0                  | 0                               | 0                  | 0                            | 0                  |
| <b>Total</b>    | <b>0</b>                    | <b>0</b>           | <b>0</b>                    | <b>0</b>          | <b>0</b>                      | <b>0</b>           | <b>0</b>                        | <b>0</b>           | <b>0</b>                     | <b>0</b>           |

### 8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

| Nombre de jours | Moins de 100 pages traitées |                    | De 100 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 communiqués | 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     | 0                           | 0                  | 0                           | 0                 | 0                             | 0                  | 0                               | 0                  | 0                            | 0                  |
| <b>Total</b>    | <b>0</b>                    | <b>0</b>           | <b>0</b>                    | <b>0</b>          | <b>0</b>                      | <b>0</b>           | <b>0</b>                        | <b>0</b>           | <b>0</b>                     | <b>0</b>           |

## Section 9 – Enquêtes et compte rendus de conclusion

### 9.1 Enquêtes

| Article 32<br>Avis d'enquête | Article 30(5)<br>Cessation de<br>l'enquête | Article 35<br>Présenter des observations |
|------------------------------|--|--|
| 762                          | 419  | 1  |

### 9.2 Enquêtes et rapports des conclusions

| Article 37(1) Comptes rendus initiaux |   |   | Article 37(2) Comptes rendus finaux |   |   |
|---------------------------------------|---|---|-------------------------------------|---|---|
| Reçus                                 | Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information | Contenant une intention d'émettre une ordonnance par la Commissaire à l'information | Reçus                               | Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information | Contenant des ordonnances émis par la Commissaire à l'information |
| 0                                     | 1   | 1   | 0                                   | 236   | 1   |



## Section 10 – Recours judiciaire

### 10.1 Recours judiciaires sur les plaintes

| Article 41    |                 |          |  |       |
|---------------|-----------------|----------|--|-------|
| Plaignant (1) | Institution (2) | Tier (3) | Commissaire à la protection de la vie privée (4) | Total |
| 7             | 0               | 0        | 0  | 7     |

### 10.2 Recours judiciaires sur les plaintes de tiers en vertu de l'alinéa 28(1)b)

| Article 44 - en vertu de l'alinéa 28(1)b) |
|---|
| 0   |

## Section 11 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

### 11.1 Coûts

| Dépenses                              |           | Montant            |
|---------------------------------------|-----------|--------------------|
| Salaires                              |           | \$1,947,716        |
| Heures supplémentaires                |           | \$51,040           |
| Biens et services                     |           | \$532,122          |
| • Contrats de services professionnels | \$0       |                    |
| • Autres                              | \$532,122 |                    |
| <b>Total</b>                          |           | <b>\$2,530,878</b> |

### 11.2 Ressources humaines

| Ressources                               | Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information |
|--|---|
| Employés à temps plein                   | 21.768  |
| Employés à temps partiel et occasionnels | 3.905   |
| Employés régionaux                       | 0.000   |
| Experts-conseils et personnel d'agence   | 0.000   |
| Étudiants                                | 0.000   |
| <b>Total</b>                             | <b>25.673</b>   |

Remarque : Entrer des valeurs à trois décimales.

## Annexe C – Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information*

### 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 : Agence des Services Frontaliers du Canada

Période  
d'établissement de rapport : 2023-04-01 au 2024-03-31

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

1.1 Indiquez le nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes.

| Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues | Demandes ouvertes <i>dans</i> les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Demandes ouvertes <i>dépassant</i> les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Total |
|---|--|---|-------|
| Reçues en 2023-2024   | 250  | 495   | 745   |
| Reçues en 2022-2023   |  |   | 0     |
| Reçues en 2021-2022   |  |   | 0     |
| Reçues en 2020-2021   |  |   | 0     |
| Reçues en 2019-2020   |  |   | 0     |
| Reçues en 2018-2019   |  |   | 0     |
| Reçues en 2017-2018   |  |   | 0     |
| Reçues en 2016-2017   |  |   | 0     |
| Reçues en 2015-2016   |  |   | 0     |
| Reçues en 2014-2015 ou plus tôt   |  |   | 0     |
| Total   | 250  | 495   | 745   |

1.2 Indiquez le nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à l'information du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes.

| Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution | Nombre de plaintes ouvertes |
|---|-----------------------------|
| Reçues en 2023-2024   | 762                         |
| Reçues en 2022-2023   | 319                         |
| Reçues en 2021-2022   | 443                         |
| Reçues en 2020-2021   | 59                          |
| Reçues en 2019-2020   | 38                          |
| Reçues en 2018-2019   | 13                          |
| Reçues en 2017-2018   | 8                           |
| Reçues en 2016-2017   | 4                           |
| Reçues en 2015-2016   | 2                           |
| Reçues en 2014-2015 ou plus tôt   | 0                           |
| Total   | 1648                        |

**Section 2 : Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels**

2.1 Indiquez le nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes.

| Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues | Demandes ouvertes <i>dans</i> les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Demandes ouvertes <i>dépassant</i> les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Total |
|---|--|---|-------|
| Reçues en 2023-2024   | 2516   | 469   | 2985  |
| Reçues en 2022-2023   |  |   | 0     |
| Reçues en 2021-2022   |  |   | 0     |
| Reçues en 2020-2021   |  |   | 0     |
| Reçues en 2019-2020   |  |   | 0     |
| Reçues en 2018-2019   |  |   | 0     |
| Reçues en 2017-2018   |  |   | 0     |
| Reçues en 2016-2017   |  |   | 0     |
| Reçues en 2015-2016   |  |   | 0     |
| Reçues en 2014-2015 ou plus tôt   |  |   | 0     |
| Total   | 2516   | 469   | 2985  |

2.2 Indiquez le nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes.

| Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution | Nombre de plaintes ouvertes |
|---|-----------------------------|
| Reçues en 2023-2024   | 103                         |
| Reçues en 2022-2023   | 57                          |
| Reçues en 2021-2022   | 11                          |
| Reçues en 2020-2021   | 4                           |
| Reçues en 2019-2020   | 2                           |
| Reçues en 2018-2019   | 8                           |
| Reçues en 2017-2018   | 4                           |
| Reçues en 2016-2017   | 0                           |
| Reçues en 2015-2016   | 0                           |
| Reçues en 2014-2015 ou plus tôt   | 0                           |
| Total   | 189                         |

### Section 3: Numéro d'assurance social

|  |     |
|--|-----|
| Votre institution a-t-elle commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation cohérente du NAS en 2023-2024? | Non |
|--|-----|

### Section 4: Accès universel sous la Loi sur la protection des renseignements personnels

|   |      |
|---|------|
| Combien de demandes ont été reçues de la part de ressortissants étrangers en dehors du Canada en 2023-2024? | 7184 |
|---|------|