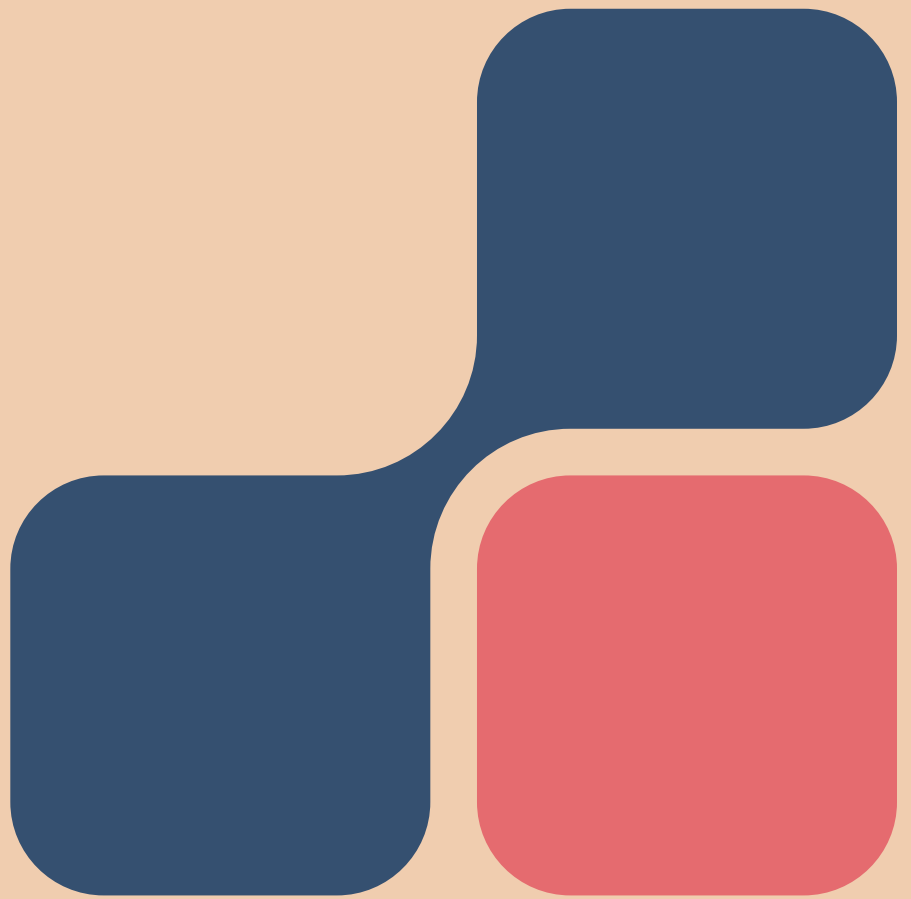


RAPPORT ANNUEL SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**2023
- 2024**



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Canada 

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

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Annual Report on the *Privacy Act* 2023-2024

Visitez-nous en ligne

Site Web : ircc.canada.ca

X (anciennement connu sous le nom twitter) : [@CitImmCanFR](https://twitter.com/CitImmCanFR)

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

Instagram : [@CitImmCanFR](https://www.instagram.com/CitImmCanFR)

YouTube : [Citoyenneté et Immigration Canada](https://www.youtube.com/CitoyenneteetImmigrationCanada)

LinkedIn : [Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](https://www.linkedin.com/company/Immigration-Réfugiés-et-Citoyenneté-Canada)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2024.

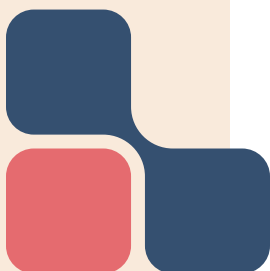
N° de catalogue Ci4-24E-PDF

ISSN 2371-2724

IRCC - 3936-08-2024

Table des matières

Introduction	1
I. Aperçu du programme d'AIPRP d'IRCC	2
Structure organisationnelle	3
Arrêté de délégation	5
II. Rendement	5
Taux de conformité et délais d'exécution	5
Demandes actives des périodes de référence précédentes	6
Plaintes actives des périodes de référence précédentes	6
Motifs de prorogation	7
Demandes de consultation d'autres ministères et organisations	7
Issue des demandes traitées	7
III. Initiatives visant à promouvoir la sensibilisation, la formation et les politiques relatives à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	8
Formation et sensibilisation	8
Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives	10
Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels	11
Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes	12
Atteintes substantielles à la vie privée	13
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	14
Résumé des EFVP terminées en 2023-2024	14
Communications pour des raisons d'intérêt public	15
Surveillance de la conformité	16
Protection des renseignements personnels dans les contrats, accords et ententes	19
À l'avenir	20
Annexe A :	
Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2024	21
Annexe B :	
Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et du <i>Règlement sur la protection des renseignements personnels</i> en vigueur le 31 mars 2024	22
Annexe C :	
Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	25
Annexe D :	
Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	37



Rapport annuel 2023-2024 sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Introduction

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP).

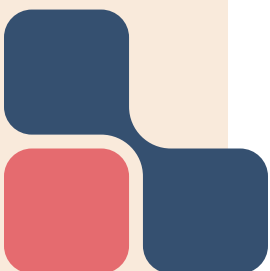
L'objet de la LPRP est de protéger les renseignements personnels qui relèvent et sont sous la responsabilité des institutions fédérales et de donner un droit d'accès des individus aux renseignements personnels qui les concernent.

Le présent rapport est déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la LPRP. Il décrit comment IRCC s'est acquitté de ses obligations conformément à la LPRP au cours de la période de référence commençant le 1^{er} avril 2023 et se terminant le 31 mars 2024. IRCC n'a pas de filiale non opérationnelle (« papier ») au cours de la période de référence.

IRCC a été créé pour faciliter l'entrée des résidents temporaires, gérer la sélection, l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants, attribuer la citoyenneté et délivrer des passeports aux citoyens admissibles. IRCC tire son mandat de la *Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration*. Le ministre d'IRCC est responsable de l'application de la *Loi sur la citoyenneté* de 1977 et partage, avec le ministre de la Sécurité publique, la responsabilité de faire appliquer la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Depuis le 2 juillet 2013, la responsabilité principale de Passeport Canada et de l'administration du *Décret sur les passeports canadiens* et du *Décret concernant la délivrance de passeports diplomatiques et spéciaux* est passée du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international à IRCC.

Le présent rapport comprend trois sections :

- I. Aperçu du programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'IRCC, notamment la structure organisationnelle et l'arrêté de délégation;
- II. Aperçu du rendement global d'IRCC en ce qui concerne l'application de la LPRP;
- III. Description des initiatives d'IRCC visant à promouvoir la formation et la sensibilisation, à améliorer ses politiques relatives à la protection des renseignements personnels, et à assurer la surveillance et la conformité à ses obligations aux termes de la LPRP.

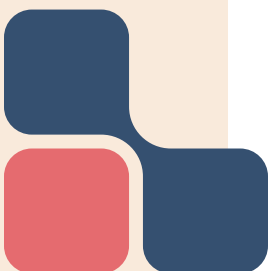


I. Aperçu du programme d'AIPRP d'IRCC

Le programme d'AIPRP d'IRCC demeure l'un des programmes d'AIPRP les plus sollicités du gouvernement du Canada. Au cours de la période visée, IRCC a reçu 252 627 demandes d'AIPRP, dont 69 720 demandes au titre de la LPRP. La plupart des demandes en vertu de la LPRP concernent des renseignements relatifs aux demandes d'immigration de clients.

Au cours de l'année visée par le rapport, le programme d'AIPRP d'IRCC a mis en œuvre de nouvelles stratégies afin de répondre au grand nombre de demandes reçues, ce qui a entraîné une augmentation marquée de la conformité. Des progrès considérables ont été réalisés dans le traitement et la réponse aux demandes dans les délais prescrits par la *Loi*, ainsi que le règlement des plaintes anciennes et nouvelles déposées par les demandeurs ou en leur nom. Parallèlement, le programme d'AIPRP a continué de faire progresser les initiatives antérieures visant à améliorer l'expérience client et à utiliser les progrès technologiques pour rehausser la prestation des services et accroître l'efficacité du traitement des demandes.

Cette année a également marqué l'adoption par IRCC d'une nouvelle structure organisationnelle qui vise à remplacer le cadre fonctionnel précédent par une approche opérationnelle intégrée dynamique et axée sur le client. Dans le cadre de ce changement notable, de nouveaux secteurs et de nouvelles directions générales ont été créés, et certains programmes et secteurs de responsabilité existants ont été déplacés vers d'autres secteurs d'activité. Au cours de la phase de mise en œuvre, le programme d'AIPRP a surveillé de près ses feuilles de tâches pour s'assurer que tous les renseignements concernant les agents de liaison et les coordonnateurs de l'AIPRP étaient à jour et que tous les changements appropriés étaient intégrés avec exactitude dans le logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP. Tout au long du processus, le programme d'AIPRP d'IRCC a gardé le contact avec les bureaux de première responsabilité (BPR), a maintenu la formation obligatoire pour les agents de liaison de l'AIPRP, et a continué de traiter les demandes en cours avec un minimum de perturbations.



Structure organisationnelle

Le programme d'AIPRP est structuré de manière à refléter ses principaux secteurs d'activité. Comme le montre la [Figure 1](#) ci-dessous, le programme est administré par trois divisions, soit la Division des opérations de l'AIPRP, la Division de l'innovation et du soutien et la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels. Le directeur de la Division des opérations de l'AIPRP porte également le titre de coordonnateur de l'AIPRP.

Les trois divisions relèvent directement de la directrice générale de la Gestion de l'accès et de la protection des renseignements personnels et dirigeante principale de la protection des renseignements personnels au sein du Secteur des services ministériels et dirigeante principale des ressources humaines.

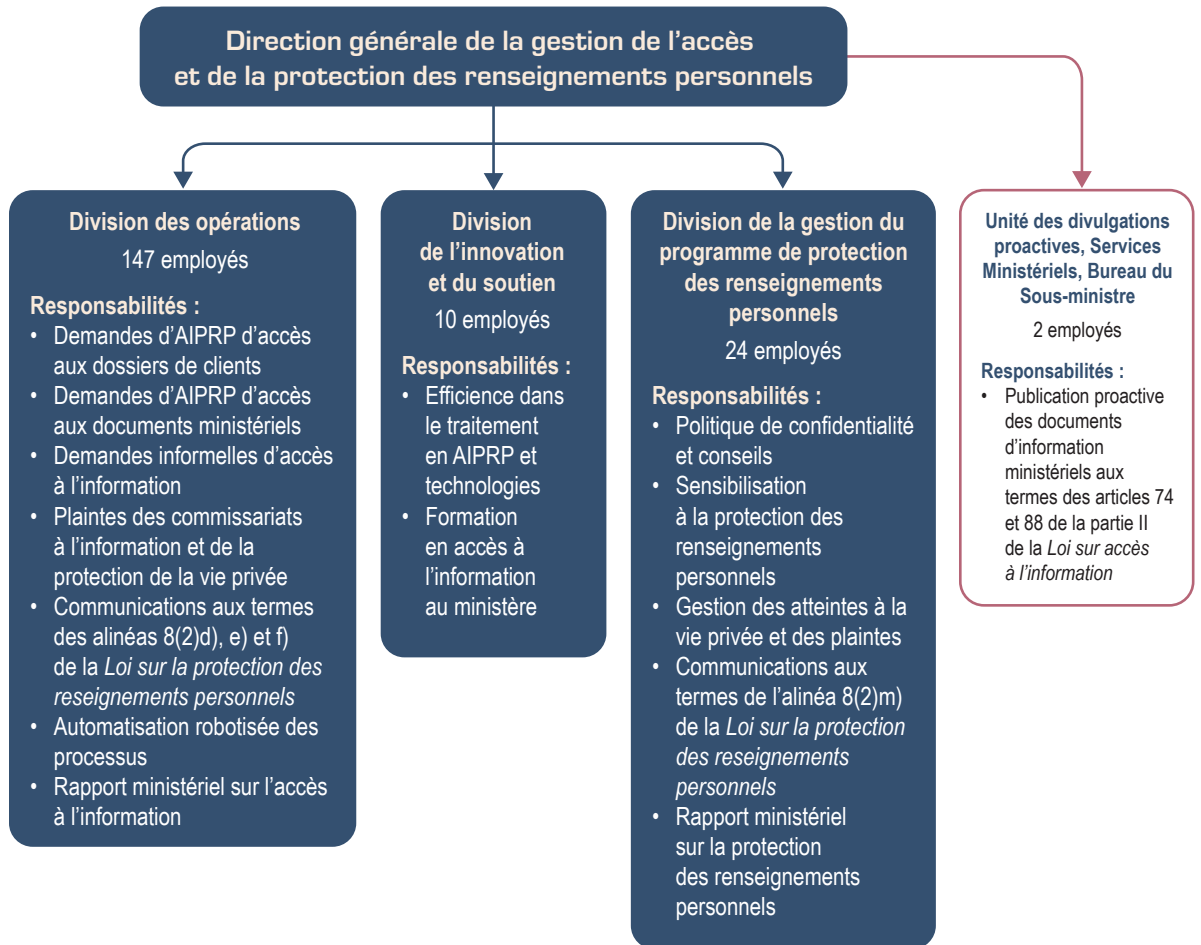
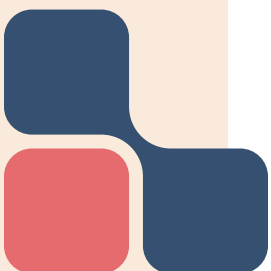


Figure 1 : Structure du programme d'AIPRP

À la fin de la période de référence, le programme d'AIPRP comptait 181 employés à temps plein. En plus des employés responsables de l'application de la législation sur l'AIPRP, 268 agents de liaison du Ministère appuient le programme d'AIPRP en recueillant des documents et en formulant des recommandations. Bien que ces agents soient essentiels à l'administration du programme, ils sont financés par d'autres secteurs de programme.



La protection des renseignements personnels à IRCC

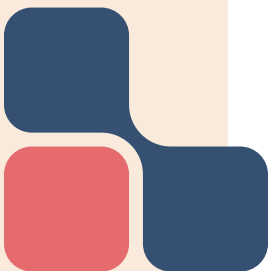
La Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels (DGPPRP) a pour responsabilité de clarifier les rôles et les responsabilités de tous les employés en ce qui a trait à l'application de la LPRP, d'aider à assurer la conformité aux politiques et aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) en matière de protection des renseignements personnels et de gérer le cycle de vie des atteintes à la vie privée. À la fin de la période de référence, la Division était composée de trois équipes :

1. L'Unité de la politique et de la planification en matière de protection des renseignements personnels élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques, des directives et des outils de protection des renseignements personnels pour aider les employés à gérer les renseignements personnels. Cette unité élabore une formation sur la protection des renseignements personnels, coordonne les réponses ministérielles aux consultations publiques, examine les documents d'orientation ministériels et fournit aux secteurs de programme des conseils de haut niveau sur la protection des renseignements personnels.
2. L'Unité de l'orientation et des évaluations en matière de protection des renseignements personnels gère le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en examinant les évaluations ministérielles des facteurs relatifs à la vie privée, en évaluant les risques liés à la protection des renseignements personnels et en recommandant des stratégies d'atténuation. Cette unité fournit également des conseils, une orientation et des recommandations à la haute direction relativement à la protection des renseignements personnels. De plus, elle gère toutes les communications pour des raisons d'intérêt public du Ministère.
3. L'Unité de gestion des incidents gère le cycle de vie de toutes les atteintes à la vie privée et évalue le risque de préjudice pour les personnes concernées et pour le Ministère à la suite d'une atteinte. Cette unité fournit également des conseils et des directives aux secteurs de programme sur les mesures pour limiter une atteinte potentielle ou confirmée, la transmission des avis requis, et la prévention des atteintes. L'équipe signale les atteintes importantes au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) et au Secrétariat du Conseil du Trésor, et elle répond aux plaintes officielles présentées par le CPVP.

La directrice générale de la Gestion de l'accès et de la protection des renseignements personnels joue le rôle de dirigeante principale de la protection des renseignements personnels. Dans ce rôle, elle assure un leadership et fournit une orientation stratégiques en matière de protection des renseignements personnels à IRCC, notamment par la prestation de conseils stratégiques ou opérationnels et recommandations à la haute direction sur des questions complexes de protection des renseignements personnels, la sensibilisation à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble du Ministère et la responsabilisation de la haute direction en ce qui a trait à l'état de la protection des renseignements personnels.

Bien que la DGPPRP soit responsable de la supervision du programme d'orientation sur la protection des renseignements personnels à IRCC, le traitement des demandes de renseignements personnels, ainsi que des communications en vertu des alinéas 8(2)d), e) et f) de la LPRP relèvent de la responsabilité de la Division des opérations de l'AIPRP.

Au cours de la période de référence, IRCC n'avait aucune entente de service aux termes de l'article 73.1 de la LPRP.



Arrêté de délégation

Le ministre d'IRCC est responsable de l'administration des demandes présentées au Ministère conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) et à la LPRP. En vertu du paragraphe 95(1) de la LAI et de l'article 73 de la LPRP, le ministre délègue à la haute direction du Ministère, notamment au coordonnateur de l'AIPRP, le pouvoir de s'acquitter des attributions du ministre au titre de la LAI et de la LPRP en ce qui concerne les demandes d'AIPRP.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter [l'Annexe A, Copie de l'arrêté de délégation signé en vigueur le 31 mars 2024](#), et [l'Annexe B, Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la protection des renseignements personnels en vigueur le 31 mars 2024](#).

II. Rendement

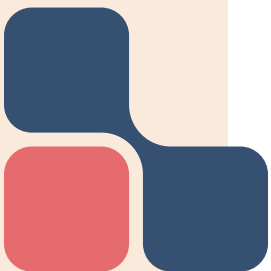
Au cours de l'année visée par le rapport, IRCC a reçu 69 720 demandes au titre de la LPRP, ce qui représente une augmentation marquée de 188 % par rapport à l'exercice précédent où 24 164 demandes avaient été reçues. Le Ministère semble présentement ressentir les premiers effets du [Décret d'extension n° 3 \(Loi sur la protection des renseignements personnels\)](#) qui est entré en vigueur le 13 juillet 2022, alors que la sensibilisation du public à l'égard du celui-ci s'accroît. Le décret élargit le droit d'accès aux renseignements personnels prévu au paragraphe 12(1) de la LPRP afin d'inclure toutes les personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, ce qui permet aux ressortissants étrangers qui représentent la majorité des clients d'IRCC de demander eux-mêmes des renseignements personnels au lieu d'exiger qu'un mandataire canadien fasse la demande en leur nom.

Le programme d'AIPRP d'IRCC a réglé 67 168 demandes et a traité 1 466 740 pages au titre de la LPRP au cours de la période de référence.

Taux de conformité et délais d'exécution

En réponse aux demandes croissantes pour ses services, le programme d'AIPRP d'IRCC a remanié sa structure et mis en œuvre de nouvelles stratégies de traitement des demandes. De plus, le programme a continué de miser sur les améliorations technologiques, ainsi que sur la formation et le maintien en poste des ressources humaines dans un environnement hautement concurrentiel. Cette approche a entraîné une augmentation marquée de la conformité.

Le taux de conformité (pourcentage de toutes les demandes traitées dans les délais prescrits par la *Loi*) pour les demandes au titre de la LPRP était de 82 %. Ce taux représente une augmentation importante par rapport au taux de 20,14 % obtenu en 2022-2023. Comme l'illustre le [Tableau 1](#), plus de 75 % des demandes au titre de la LPRP à IRCC ont été traitées et réglées dans un délai de 30 jours.



Délai de traitement	Nombre de demandes fermées	Pourcentage de demandes fermées
1 à 15 jours	7 031	10,5 %
16 à 30 jours	44 029	65,6 %
31 à 60 jours	8 490	12,6 %
61 à 120 jours	1 201	1,8 %
121 à 180 jours	891	1,3 %
181 à 365 jours	2 601	3,9 %
Plus de 365 jours	2 925	4,3 %
Total	67 168	100,0 %

Tableau 1 : Délais de traitement des demandes de renseignements personnels fermées

Demandes actives des périodes de référence précédentes

Comme le montre le [Tableau 2](#), IRCC avait 16 520 demandes en suspens provenant de périodes de référence antérieures. Ce tableau illustre également l'incidence de l'entrée en vigueur du décret d'extension de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, alors que 11 471 demandes en suspens ont été reçues au cours des deux dernières années (78 %).

Exercice durant lequel les demandes de renseignements personnels en suspens ont été reçues	Demandes actives qui rencontrent les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024	Demandes actives qui dépassent les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	8 029	3 201	11 230
2022-2023	0	5 193	5 193
2021-2022	0	96	96
2020-2021	0	1	1
2029-2020	0	0	0
Années précédentes	0	0	0
Total	8 029	8 491	16 520

Tableau 2 : Demandes actives des périodes de référence précédentes

Plaintes actives des périodes de référence précédentes

Bien que le nombre de demandes au titre de la LPRP ait considérablement augmenté, le nombre de plaintes actives des périodes de référence précédentes est demeuré stable. Comme le montre le [Tableau 3](#), à la fin de la période de référence, IRCC avait 47 plaintes actives au titre de la LPRP reçues lors d'un exercice précédent.

Exercice durant lequel les plaintes actives ont été reçues	Nombre de plaintes
2023-2024	22
2022-2023	24
2021-2022	1
2020-2021	0
Total	47

Tableau 3 : Plaintes actives des périodes de référence précédentes

Motifs de prorogation

L'article 15 de la LPRP permet de proroger les délais prescrits par la *Loi* s'il est nécessaire de mener des consultations ou de faire traduire des documents, ou si la demande vise un grand nombre de documents qui ne peuvent être traités dans le délai prescrit initial sans entraver de façon déraisonnable le fonctionnement du Ministère.

S'il y a lieu, IRCC procède à des consultations internes afin de garantir l'exercice approprié de son pouvoir discrétionnaire, en particulier pour les demandes susceptibles de donner lieu à des litiges, à des enquêtes ou à des problèmes de sécurité, entre autres. Les prorogations demandées par IRCC conformément à l'article 15 sont les suivantes :

- 15a(i) pour entrave au fonctionnement du gouvernement : 194 fois.
- 15a(ii) pour entreprendre des consultations internes : 3 413 fois.

Demandes de consultation d'autres ministères et organisations

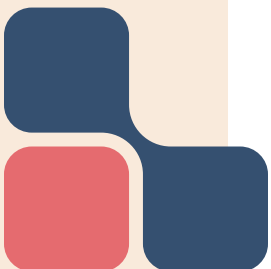
D'autres ministères et organisations ont consulté IRCC 53 fois au sujet de la LPRP. Le [Tableau 4](#) indique le nombre de jours qu'IRCC a pris pour mener à bien ces consultations. Dans l'ensemble, le programme d'AIPRP d'IRCC a répondu à 45 demandes de consultation (84,9 %) dans un délai de 30 jours.

Délais de traitement	Demandes de consultation
1 à 15 jours	30
16 à 30 jours	15
31 à 60 jours	7
61 à 120 jours	1
121 à 180 jours	0
181 à 365 jours	0
Plus de 365 jours	0
Total	53

Tableau 4 : Délais de traitement des demandes de consultation d'autres ministères

Issue des demandes traitées

Comme le montre le [Tableau 5](#), IRCC a communiqué l'ensemble des documents pour 34 % de toutes les demandes de renseignements personnels traitées. Le Ministère a invoqué une ou plusieurs exceptions pour 55 % des demandes traitées. Dans les autres cas, la demande a été abandonnée, il n'y avait aucun document existant, ou l'existence de documents n'a pu être confirmée ni infirmée, car cela pourrait révéler des renseignements protégés en vertu de la LPRP.



Issue	Demandes	Pourcentage
Communication totale	22 662	34 %
Communication partielle	37 145	55 %
Exception totale	3	0 %
Exclusion totale	0	0 %
Aucun document n'existe	381	1 %
Demande abandonnée	4 119	6 %
Ni confirmée ni infirmée	2 858	4 %
Total	67 168	100 %

Tableau 5 : Issue des demandes traitées

Les exceptions suivantes ont été les plus fréquemment invoquées par IRCC :

- Article 26 – renseignements personnels (invoqué 25 117 fois);
- Article 21 – relations internationales (invoqué 15 243 fois);
- Alinéa 22(1)b) – enquêtes criminelles liées à l'application de la *Loi* (invoqué 8 571 fois).

III. Initiatives visant à promouvoir la sensibilisation, la formation et les politiques relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

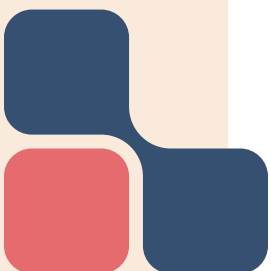
IRCC continue d'accorder la priorité à l'apprentissage qu'elle considère comme un qu'outil essentiel pour maintenir et renouveler son effectif et veiller à ce que l'organisation puisse s'acquitter de son mandat tout en s'adaptant aux changements. L'équipe de Formation, projets et soutien de l'AIPRP au sein de la Direction générale de la gestion de l'accès et de la protection des renseignements personnels (DGGAPRP) encourage le développement d'une culture d'apprentissage continu en offrant une grande variété de séances de formation à l'interne autant aux employés de l'AIPRP qu'à ceux qui œuvrent dans d'autres secteurs.

Formation et sensibilisation

Le programme de formation et de sensibilisation à l'AIPRP couvre divers aspects des régimes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels tout en mettant l'accent sur la sécurité et les pratiques exemplaires en matière de traitement de renseignements de nature délicate. Des cours offerts ainsi que certains modules portent spécifiquement sur les responsabilités liées à la protection et à la gestion de l'information, ainsi qu'à la collecte et à l'utilisation des renseignements personnels.

Catalogue de cours sur l'AIPRP et séances de formation offertes

Comme le montre le [Tableau 6](#), le programme de l'AIPRP a offert 133 séances de formation à 4 705 employés (dont 4 615 employés non-membres du secteur de l'AIPRP) au moyen d'une combinaison de séances officielles et informelles, autodirigées et dirigées par un formateur. Au cours de l'année visée par le présent rapport, il y a eu une augmentation de la demande pour des formations personnalisées et adaptées à des unités, des divisions et des secteurs de responsabilité.



Nom du cours		Plateforme	Formation sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels	Nombre de séances	Nombre de participants
Protection des renseignements personnels et accès à l'information à IRCC [CC5540] Obligatoire pour tous les nouveaux employés		En ligne	Les deux	Apprentissage à rythme libre	2 521
Total :				S. O.	
Formation officielle	AIPRP et protection des renseignements personnels (CC4540)	En personne/ en mode virtuel	Protection des renseignements personnels	16	234
	Formation sur l'AIPRP à l'intention des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs (CC4440)		Les deux	8	101
	Protéger, sécuriser et gérer l'information (CC4416)		Protection des renseignements personnels	21	514
	Comprendre et gérer les demandes d'AIPRP (CC4340)		Accès à l'information	17	301
	AIPRP 101 (CC4425)		Les deux	14	236
	Accès et utilisation appropriés des renseignements personnels (CC4426)		Protection des renseignements personnels	0	0
	Protection de la vie privée 101 (CC4427)		Protection des renseignements personnels	5	148
	Exemptions et exclusions 101 (CC4429)		Accès à l'information	7	174
	Communication de renseignements (CC4430)		Protection des renseignements personnels	0	0
	Infrastructure secrète du gouvernement du Canada (CC4417)		Autre	2	44
Total :				90	1 752
Formation informelle	Formation individuelle des agents de liaison de l'AIPRP/processus administratif du DEPI	En personne/ en mode virtuel	Accès à l'information	18	72
	Comment remplir le formulaire de réponse à une demande d'AIPRP		Accès à l'information	0	0
	Exemptions et exclusions 102		Accès à l'information	1	8
	Remise à niveau sur « Comment fournir des documents pour l'AIPRP ».		Accès à l'information	3	12
	Formation personnalisée (autres)		Les deux	21	340
Total :				43	432
Total des formations officielles et informelles :				133	2 184
Total des participants formés :					4 705

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

En outre, la DGPPRP publie régulièrement sur sa page Web interne d'IRCC des articles qui visent à tenir tous les employés informés des avis de mise en œuvre de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor, ainsi que des activités liées à la protection des renseignements personnels à l'occasion de la Journée de la protection des données.

Cette année, la DGPPRP a également collaboré avec l'Académie d'apprentissage d'IRCC qui est responsable de la coordination des cours et inscriptions, de la saisie de données et de la tenue des dossiers de formation, afin de créer un module de formation en ligne à rythme libre. Ce cours permettra aux employés actuels et nouveaux de se conformer à l'annexe B de la [Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels](#).

Sensibilisation à la sécurité et à la protection des renseignements personnels

La formation Protéger, sécuriser et gérer l'information (CC4416) comprend trois modules sur la sécurité des TI, la gestion de l'information et l'AIPRP qui sont liés et se complètent. Cette formation a été dispensée conjointement par le programme d'AIPRP, les spécialistes en gestion de l'information et les spécialistes en sécurité à IRCC. Elle souligne divers aspects du risque et des responsabilités liés à la gestion de l'information à valeur opérationnelle et de l'information concernant les clients et le gouvernement.

De plus, tous les employés de l'AIPRP qui ont besoin d'accéder à des renseignements classifiés dans l'exercice de leurs fonctions ont reçu l'instruction de suivre le cours sur l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (CC4417) élaboré par la Direction générale des opérations de TI avant d'obtenir l'accès au réseau sécurisé. L'équipe de Formation, projets et soutien de l'AIPRP a coordonné et facilité la prestation de cette formation aux employés de l'AIPRP.

Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

Au cours de la période de référence, la DGPPRP a élaboré de nouvelles procédures et créé de nouveaux outils pour aider le Ministère dans ses efforts visant à protéger les renseignements personnels, à promouvoir la sensibilisation à la protection de la vie privée, et à appuyer la politique sur la protection des renseignements personnels.

Plan de travail relatif à la protection des renseignements personnels

À l'automne 2023, la DGPPRP a mené un exercice annuel de consultation à l'échelle du Ministère avec tous les directeurs généraux d'IRCC afin de mettre à jour son répertoire des activités à venir qui pourraient nécessiter un examen. Cette consultation a mené à la création d'un plan de travail relatif à la protection des renseignements personnels qui comprend toutes les initiatives ministérielles touchant à des renseignements personnels qui sont prévues pour les trois prochaines années.

Le plan de travail relatif à la protection des renseignements personnels a pour objet d'organiser les initiatives à venir en fonction de plusieurs critères, soit l'intégration au programme de Modernisation de la Plateforme Numérique, la date de mise en œuvre, et le financement, ce qui permettra de regrouper au sein des programmes plusieurs évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Le plan vise à accorder la priorité à ces initiatives afin de faciliter et surveiller les besoins ministériels en matière d'EFVP et de permettre à la DGPPRP d'améliorer le niveau de soutien offert aux secteurs de programme, en planifiant et en coordonnant les ressources pour maintenir la prestation des services, tout en répondant aux exigences du processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.



Registre des risques

La DGPPRP a procédé à la création d'un registre des risques liés à la protection des renseignements personnels, incluant les stratégies d'atténuation correspondantes qui sont déterminées au moyen des processus d'EFVP. Ce registre des risques permettra à la Division de surveiller la conformité et d'encourager la responsabilisation des programmes. Une fois implanté, le contenu du registre sera utilisé à des fins de discussions avec les responsables de programmes sur la mise en œuvre des stratégies prévues, les risques résiduels, et les changements survenus à l'environnement opérationnel.

Boîte de courriel réservée

Afin de soutenir les employés d'IRCC et d'encourager l'acquisition de connaissances, la DGPPRP a créé une boîte de courriel générale réservée uniquement à la réception des demandes d'information des employés et qui leur permet de demander et d'obtenir de l'aide de la Division. Plus précisément, les secteurs de programme peuvent par ce moyen recevoir une orientation, des informations sur l'interprétation des politiques d'IRCC et sur l'ensemble des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels, et des informations concernant l'interprétation de la LPRP. Grâce au contact direct avec la Division, les employés dans l'ensemble du Ministère peuvent obtenir plus rapidement et plus efficacement des réponses à leurs besoins en matière de protection des renseignements personnels.

Examen annuel de l'ensemble de politiques d'IRCC sur la protection des renseignements personnels

L'ensemble de politiques sur la protection des renseignements personnels d'IRCC est une série d'instruments de politique obligatoires fondés sur l'ensemble des politiques sur la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). L'ensemble de politiques d'IRCC comprend un cadre de protection de la vie privée et une politique de protection des renseignements personnels, ainsi que divers outils, lignes directrices, procédures et listes de vérification.

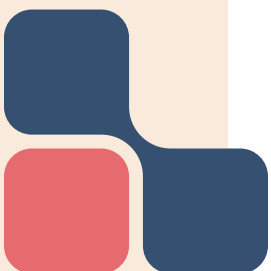
Au cours de l'année visée par le présent rapport, la DGPPRP a élaboré des procédures opérationnelles normalisées pour l'examen annuel de l'ensemble de politiques sur la protection des renseignements personnels d'IRCC. Le premier examen annuel officiel est prévu pour l'exercice 2024-2025.

Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels

En plus de la politique, des lignes directrices et des outils de protection des renseignements personnels décrits ci-dessus, IRCC poursuit ses initiatives visant à moderniser la prestation des services dans le cadre du programme d'AIPRP, notamment l'expansion de l'automatisation robotisée des processus (ARP), la migration vers le service de demande d'AIPRP en ligne obligatoire (c.-à-d. la plateforme en ligne du Secrétariat du Conseil du Trésor permettant au public de déposer des demandes d'AIPRP auprès du gouvernement du Canada) et le remplacement du logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP.

Automatisation robotisée des processus (ARP)

L'ARP effectue des tâches peu complexes ou à volume élevé, comme la saisie de données, les opérations liées aux fichiers et aux dossiers et d'autres processus non liés à la prise de décisions, ce qui permet à IRCC de réaffecter ses ressources au travail décisionnel tout en améliorant l'intégrité des données, la rapidité d'exécution et les processus opérationnels de bout en bout avec une interruption minimale du traitement des opérations.



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

Le Service de demande d'AIPRP en ligne (AIPRP en ligne) du Secrétariat du Conseil du Trésor a été lancé en 2018 afin de simplifier la procédure de présentation des demandes et d'obtention des réponses du gouvernement fédéral en matière d'AIPRP. L'intégration à AIPRP en ligne améliore considérablement l'efficacité et l'accessibilité du traitement des demandes d'AIPRP au gouvernement fédéral.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, l'AIPRP d'IRCC a collaboré avec le Bureau du dirigeant principal de l'information du SCT dans le but de commencer à transférer les demandes d'AIPRP portant sur les dossiers ministériels à l'AIPRP en ligne, et ce vers le 2 avril 2024.

Afin d'assurer l'efficacité opérationnelle, des efforts sont en cours pour réduire le volume de demandes d'AIPRP portant sur les dossiers de clients avant leur intégration complète à la plateforme du SCT. Les demandeurs continueront de présenter des demandes au moyen du portail de demande en ligne d'AIPRP d'IRCC jusqu'à ce que la migration soit terminée.

Remplacement du logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP

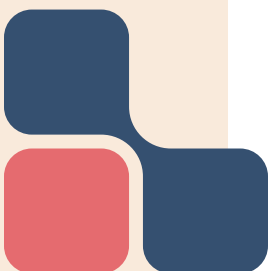
IRCC travaille avec diligence au remplacement de son logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP. À la suite d'une évaluation approfondie des besoins et des exigences opérationnels particuliers de la Division de l'AIPRP, le Ministère a opté pour l'adoption d'une plateforme moderne approuvée par le SCT qui comporte plusieurs mises à niveau et caractéristiques.

Le nouveau logiciel interagira directement avec l'AIPRP en ligne et offrira des fonctionnalités avancées qui augmenteront considérablement l'efficacité en réduisant le temps nécessaire pour effectuer l'examen et la communication des documents. En plus des améliorations apportées au traitement des demandes, le nouveau logiciel intègre l'intelligence artificielle qui peut être formée afin d'automatiser les tâches répétitives et possède des capacités d'analyse opérationnelle modernes qui permettront à IRCC de créer divers rapports plus efficacement. Ces améliorations faciliteront la prise de décisions plus rapide et en temps réel en réponse aux nouvelles tendances de l'AIPRP, un prompt ajustement des processus de travail et la préparation d'outils de gestion du rendement plus complets.

L'AIPRP d'IRCC collabore également de façon stratégique avec le groupe des Services numériques de Services partagés Canada pour assurer la mise en utilisation de manière efficace du logiciel dans un environnement infonuagique. Cette collaboration s'inscrit dans le cadre de l'initiative de la plateforme d'applications en tant que service du gouvernement du Canada qui vise à offrir des applications communes au gouvernement du Canada au moyen d'une approche d'« intelligence infonuagique ». Le Ministère vise à acquérir, à mettre à l'essai et à déployer le nouveau logiciel d'ici la fin de l'automne 2025.

Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes

Au cours de l'année visée par le rapport, le programme d'AIPRP d'IRCC a pris des mesures concrètes visant à assurer une meilleure synergie entre les équipes de traitement des demandes et des plaintes qui ont permis d'améliorer le suivi des dossiers et le service à la clientèle.



Afin de maintenir une approche simplifiée et uniforme, les processus de traitement des plaintes concernant les dossiers des clients et les dossiers ministériels ont été fusionnés, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité du programme d'AIPRP. La nouvelle équipe de traitement des plaintes a procédé à une analyse comparative et un rapprochement des dossiers de plainte ouverts dans les systèmes d'IRCC avec les plaintes inscrites et jugées actives par le Commissariat à l'information. Par la suite, en collaboration avec le Commissariat, l'équipe de traitement des plaintes a mis en place un processus de triage et de règlement rapide dans le cadre duquel chaque plainte, peu importe l'âge du dossier, a été examinée et tous les cas qui pouvaient être résolus dans un délai raisonnablement court ont été traités. Les plaintes concernant des retards représentent la majorité des plaintes reçues par IRCC.

En outre, le logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP a été mis à jour afin de mieux suivre la correspondance relative aux plaintes, l'état des dossiers, et l'évolution des démarches entreprises et discussions avec les bureaux de première responsabilité et intervenants externes.

Le programme d'AIPRP d'IRCC a aussi alloué des ressources pour la création d'une équipe de service à la clientèle spécialisée afin de maintenir ouvertes les voies de communication avec les demandeurs, de cerner les problèmes ou les besoins qui pourraient être abordés de façon proactive et éventuellement de limiter les plaintes d'AIPRP déposées à l'endroit IRCC. Bien que cette équipe n'ait pas encore de norme de service officielle en place, la majorité des demandes ont été traitées dans les 48 heures et les messages vocaux de la ligne téléphonique de l'AIPRP ont été récupérés sur une base quotidienne.

Malgré une augmentation de 188 % des nouvelles demandes au titre de la LPRP, IRCC a reçu 106 avis de nouvelles plaintes au cours de l'année visée par le rapport, dont 60 étaient liées à des retards de traitement. À titre de comparaison, IRCC a reçu 289 plaintes au cours de la période précédente. À la fin de la période de référence, 47 plaintes étaient toujours en suspens : 22 plaintes reçues en 2023-2024, 24 plaintes en 2022-2023 et une plainte en 2021-2022 ou avant.

Ensemble, toutes les mesures et initiatives décrites ci-dessus ont contribué à la réduction du nombre de plaintes en attente de traitement.

Atteintes substantielles à la vie privée

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

En 2023-2024, IRCC a avisé le Commissariat à la protection de la vie privée et le Secrétariat du Conseil du Trésor de sept atteintes substantielles à la vie privée. La majorité des sept atteintes substantielles avaient des répercussions mineures et touchaient un nombre limité de personnes.

La DGPPRP surveille de près toutes les atteintes à la vie privée et elle a mis en place une procédure d'émission d'avis et des mesures correctives permettant de régler chaque situation. En outre, la Division :

- Examine comment et où les atteintes se produisent au Ministère;
- Étudie les tendances et offre des séances de formation personnalisées sur les atteintes à la vie privée pour accroître la sensibilisation aux atteintes à la vie privée et leur prévention;

- Effectue des évaluations préliminaires des risques pour toutes les atteintes à la vie privée afin de déterminer le niveau de risque et l'importance relative;
- Fournit des conseils et des directives au personnel du Ministère sur les stratégies de limitation et d'atténuation afin d'améliorer la protection des renseignements personnels.

Un résumé des sept atteintes substantielles à la vie privée est présenté ci-dessous. Les hauts fonctionnaires ont été avisés de toutes les atteintes substantielles afin de faciliter la communication au Ministère, de sensibiliser les employés aux problèmes et de renforcer la réponse du Ministère aux atteintes substantielles à la vie privée.

- Quatre atteintes substantielles concernaient des renseignements personnels qui avaient disparu ou avaient été perdus. Malgré des recherches approfondies, les renseignements n'ont pas pu être retrouvés. Les personnes touchées ont été avisées.
- Deux atteintes substantielles concernaient l'accès de manière inappropriée et la divulgation de renseignements personnels de certains clients d'IRCC. Les personnes touchées ont été avisées.
- Une atteinte substantielle concernait un incident pluri-institutionnel impliquant l'utilisation de services de réinstallation qui a nécessité une collaboration étroite d'IRCC avec le SCT. Les personnes touchées ont été avisées.

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

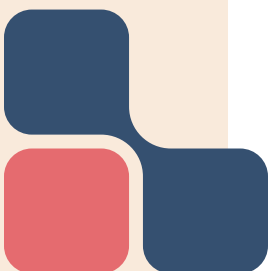
Afin de remplir son mandat et d'assurer une prestation efficace de ses programmes et services, IRCC recueille, utilise et communique des renseignements personnels. Conformément à la [Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#), le Ministère entreprend des EFVP qui permettent d'assurer la conformité à la LPRP et de déterminer les risques pour la vie privée présents dans les programmes, initiatives ou projets ministériels nouveaux ou actuels qui impliquent des renseignements personnels.

Résumé des EFVP terminées en 2023-2024

Les EFVP réalisées au cours de l'exercice 2023-2024 sont décrites ci-dessous, et les résumés complets peuvent être consultés ici : [Résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée](#).

Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord

Cette EFVP évalue le Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord (PPICRN), mis en place en 2019 pour permettre l'accès à la résidence permanente aux travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent vivre et travailler dans l'une des 11 communautés canadiennes déterminées. Les ressortissants étrangers doivent obtenir une recommandation d'un organisme de développement économique (ODE) de leur communauté pour participer au PPICRN. L'ODE peut ensuite fournir une recommandation et des renseignements sur les ressortissants étrangers à IRCC qui conserve le pouvoir de prendre la décision finale concernant la demande de résidence permanente. Les risques ont été cernés et des recommandations concernant des mesures d'atténuation ont été formulées.



Conseil des nouveaux arrivants

Cette EFVP évalue le Conseil des nouveaux arrivants qui réunit des immigrants récents afin qu'ils puissent faire part directement aux hauts fonctionnaires d'IRCC de leurs points de vue, de leurs idées et de leurs expériences vécues à travers le système d'immigration du Canada, par le biais de réunions en personne et virtuelles. Les renseignements personnels peuvent être recueillis de façon officielle ou informelle dans le cadre du processus de demande, des activités du Conseil et des processus administratifs comme les déplacements et l'hébergement. Les risques ont été cernés et des recommandations concernant des mesures d'atténuation ont été formulées.

Initiative d'aide transitoire Canada-Ukraine

Cette EFVP évalue les processus opérationnels d'IRCC liés à la mise en œuvre de l'Initiative d'aide transitoire Canada-Ukraine (IATCU). L'IATCU prévoyait le versement d'un paiement unique (non imposable) aux Ukrainiens admissibles et aux membres de leur famille qui arrivaient au Canada conformément à l'Autorisation de voyage d'urgence CanadaUkraine (AVUCU) afin de s'assurer que leurs besoins essentiels soient satisfaits à leur arrivée au Canada. Les renseignements personnels contenus dans les demandes de l'IATCU présentées à Service Canada ont été comparés aux données de l'AVUCU d'IRCC pour confirmer l'admissibilité à l'aide financière. Les risques ont été cernés et des recommandations concernant des mesures d'atténuation ont été formulées.

Hébergement temporaire des demandeurs d'asile pour la quarantaine liée à la COVID-19

Cette EFVP évalue l'entente d'IRCC visant à fournir des lieux d'hébergement temporaire aux demandeurs d'asile asymptomatiques non vaccinés qui n'avaient pas de plan de quarantaine approprié dans le cadre de la réponse coordonnée du gouvernement du Canada lors de la pandémie de COVID-19. Les renseignements personnels des demandeurs d'asile ont été recueillis pour établir les exigences de quarantaine et faciliter l'hébergement temporaire. Les risques ont été cernés et des recommandations concernant des mesures d'atténuation ont été formulées.

Programme des étudiants étrangers – Outil de vérification des lettres d'acceptation

Cette EFVP est un addenda à l'EFVP de 2014 sur le [Programme des étudiants étrangers](#). Elle évalue la transition du traitement au cas par cas vers un partage systématique en ligne de renseignements personnels avec les établissements d'enseignement désignés de niveau postsecondaire (EED). L'échange de renseignements sert à appuyer la décision administrative d'accepter les demandes aux fins de traitement ou de ne pas accepter celles-ci en l'absence de confirmation par l'EED de l'authenticité de la lettre d'acceptation. Les risques ont été cernés et des recommandations concernant des mesures d'atténuation ont été formulées.

Communications pour des raisons d'intérêt public

L'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit que les renseignements personnels peuvent être communiqués à toute autre fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'institution : (i) des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée; (ii) l'individu concerné en tirerait un avantage certain.

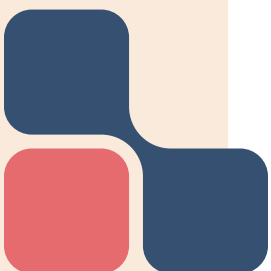
Comme le montre le [Tableau 7](#), pendant la période de référence, IRCC a autorisé la communication de renseignements personnels en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans 36 cas.

Nature de la communication	Communication autorisée lorsque les renseignements personnels d'au moins une personne ont été divulgués	Personnes touchées	Avis au Commissaire à la protection de la vie privée conformément au paragraphe 8(5)
Communication à l'Agence de la santé publique du Canada des coordonnées de personnes atteintes de tuberculose ou ayant été en contact étroit avec une personne atteinte de tuberculose.	28	347	Dans tous les cas, le Commissaire a été informé avant la communication.
Communication aux autorités sanitaires provinciales et territoriales des coordonnées de personnes ou de répondants de personnes ayant été en contact étroit avec une personne atteinte de poliovirus.	4	682	Dans tous les cas, le Commissaire a été informé avant la communication.
Communication aux services municipaux d'application de la loi de coordonnées pour aviser les proches de personnes décédées.	1	3	Le Commissaire a été informé avant la communication.
Divulgateion au public de l'inadmissibilité d'une personne au statut de résident temporaire en ce qui concerne l'application du pouvoir discrétionnaire de rejet par le ministre d'IRCC.	1	1	Le Commissaire a été informé avant la communication.
Communication des coordonnées et de l'adresse d'une personne à un organisme de protection de l'enfance au sujet d'un cas présumé de violence à l'endroit d'un enfant.	1	2	Le Commissaire a été informé après la communication en raison de la nature urgente de la communication.
Divulgateion au public de la décision relative à la demande d'une personne concernant la correction du dossier public.	1	1	Le Commissaire a été informé avant la communication.
Total	36	1 036	

Tableau 7 : Résumé des communications pour des raisons d'intérêt public conformément à l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Surveillance de la conformité

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



Délai requis pour traiter les demandes de renseignements personnels

IRCC surveille le temps consacré au traitement aux demandes de renseignements personnels en extrayant des statistiques du logiciel de gestion des cas de l'AIPRP chaque jour, chaque semaine, toutes les deux semaines et chaque trimestre. Ces statistiques, qui fournissent des renseignements sur les volumes de demandes d'AIPRP reçues et traitées, les taux de conformité et les volumes d'arriérés, alimentent divers rapports destinés à différents niveaux de fonctionnaires : des mises à jour quotidiennes sont communiquées aux gestionnaires, des rapports hebdomadaires aux directeurs, à la directrice générale de la DGGAPRP et dirigeante principale de la protection des renseignements personnels, ainsi que des rapports bihebdomadaires aux sous-ministres. Le programme d'AIPRP a également produit un rapport trimestriel communiqué à tous les sous-ministres adjoints au cours de la période de référence.

Comme le montre le [Tableau 8](#), le programme de l'AIPRP a créé des rapports mensuels sur la respect par les secteurs de l'obligation de fournir des documents pertinents aux divisions de l'AIPRP, sur les atteintes à la vie privée, et sur les communications publiques conformément à l'alinéa 8(2)m) de la LPRP (aucun de ces rapports ne comprend de renseignements personnels).

Rapport	Public	Fréquence
Réponse au rapport d'attribution des tâches relatives à l'AIPRP (conformité du secteur)	Sous-ministres adjoints	Chaque mois
Rapport sur les atteintes à la vie privée	Sous-ministres	Chaque mois
Communications de renseignements pour des raisons d'intérêt public – alinéa 8(2)m) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	Sous-ministres	Chaque mois

Tableau 8 : Autres rapports

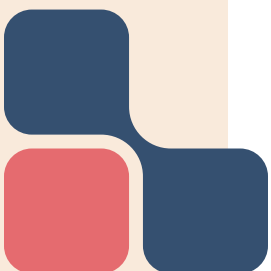
Bien que l'objectif principal des rapports statistiques du programme d'AIPRP soit de contrôler la conformité, l'AIPRP d'IRCC s'appuie également sur ces données pour surveiller les processus opérationnels, pour mieux affronter les défis qui se présentent, et pour identifier les tendances relatives aux demandes d'AIPRP.

Consultations interinstitutionnelles

Les chefs d'équipe et les gestionnaires du programme d'AIPRP surveillent régulièrement les prorogations invoquées, les réponses aux rapports d'attribution de tâches internes et les plaintes, ce qui permet de cerner les points à améliorer, notamment les consultations, afin d'assurer l'exercice approprié du pouvoir discrétionnaire.

Types de renseignements fréquemment demandés

La majorité des demandes d'AIPRP d'IRCC concernent des dossiers d'immigration de clients. IRCC entreprend actuellement des initiatives qui visent à améliorer l'accès des clients à leurs propres renseignements par des moyens autres que le programme d'AIPRP. Voir la section [Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives](#) ci-dessus.



Les initiatives suivantes visent à prévoir les besoins des intervenants concernés en donnant accès à l'information que les clients d'IRCC demandent le plus souvent par l'entremise du système d'AIPRP, comme les mises à jour de l'état des demandes et les notes des agents, au moyen de plateformes et d'outils en ligne. Un accès direct à des plateformes utiles et efficaces devrait permettre de réduire les volumes et les charges de travail liés à l'AIPRP, ainsi que les délais de traitement :

Publication proactive des notes de décision des agents (NDA)

Le projet NDA, qui fait partie de l'initiative pour la transparence opérationnelle d'IRCC, communique de manière proactive les notes de décision des agents à certains demandeurs dont la demande de visa de résident temporaire a été refusée, et donne aux clients des renseignements supplémentaires sur les motifs du refus, y compris une analyse de la justification de l'agent au moment de finaliser la demande.

Le premier exercice de validation qui portait sur les visas de résident temporaire (VRT) du Centre de traitement des demandes du Réseau centralisé à Ottawa a révélé une diminution de 57 % des demandes d'AIPRP reçues pour les dossiers dans lesquels une NDA avait été communiquée au client. Un deuxième exercice de validation portant sur les permis d'études a été lancé cette année avec le soutien du Réseau mondial, et IRCC analyse présentement les effets sur les demandes d'AIPRP.

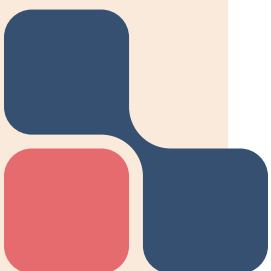
À compter du 31 mars 2024, IRCC se prépare à faire passer le projet NDA à un état de fonctionnement stable en commençant par les VRT. Par la suite, le projet continuera d'intégrer graduellement d'autres secteurs d'activité afin d'atteindre les objectifs de l'initiative pour la transparence opérationnelle. Les NDA seront initialement mises à la disposition des clients par voie numérique dans le nouveau compte en ligne qui sera lancé plus tard cette année dans le cadre du programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN) d'IRCC et elles seront par la suite incluses dans la trousse de réponse envoyée aux clients en cas de refus.

Projet de correspondance avec les clients

Le projet de correspondance avec les clients consistera à examiner les communications avec les clients d'IRCC jugées problématiques par ces derniers.

L'Unité de correspondance avec les clients (UCC) a été créée dans le cadre de ce projet pour rédiger une correspondance écrite plus claire et plus concise qui répondra mieux aux besoins des clients. À ce jour, quatre éléments clés de la correspondance destinée aux clients ont été révisés : l'équité procédurale, la demande de renseignements supplémentaires, la lettre de refus de résidence temporaire et la lettre de refus de permis d'études. Les dernières révisions fondées sur les essais de convivialité avec les clients et les agents ont été apportées à la lettre de refus pour les permis d'études ainsi qu'à plusieurs motifs de refus de permis d'études, en collaboration avec les principaux intervenants. La lettre de refus révisée sera mise en utilisation plus tard cette année.

L'un des objectifs de travail futurs d'UCC sera d'analyser l'ensemble du matériel de communication transmis aux clients tout au long de leur parcours. Par la suite, l'attention portera sur la révision de la lettre de refus de permis de travail (PT) et les motifs de refus.



Plateforme d'expérience client

Ce projet, qui fait également partie du programme de MPN d'IRCC, consiste à mettre en œuvre une plateforme d'expérience client (PEC) modernisée qui facilitera la prestation de services numériques intégrés et accessibles par différents modes ou appareils. Il vise à fournir au personnel de soutien une vue d'ensemble de la clientèle desservie, ce qui permettra de répondre aux besoins de manière cohérente et efficace à travers l'ensemble des modes de communication (approche multimodes).

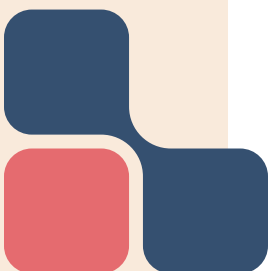
L'objectif principal est d'améliorer l'expérience client globale, en mettant l'accent sur la rapidité et l'efficacité. Cette nouvelle plateforme offrira aux clients un guichet unique en ligne pour accéder aux services d'IRCC, avec une série d'outils permettant au client de s'informer, avoir recours à des programmes et à des services, recevoir en temps réel de l'information sur l'état d'avancement des demandes, de communiquer avec IRCC et donner une rétroaction sur leur expérience.

IRCC anticipe une diminution des demandes d'AIPRP liée au soutien à la clientèle amélioré et de l'accessibilité accrue offerts, avec pour effet une réduction de la pression sur le régime d'AIPRP et des interactions simplifiées avec les clients. À la fin de la période de référence, IRCC poursuit le processus d'approvisionnement pour l'acquisition de la nouvelle plateforme.

Protection des renseignements personnels dans les contrats, accords et ententes

La Directive ministérielle sur l'échange de renseignements applicable à l'utilisation des ententes d'échange de renseignements (EER) d'IRCC exige que des résumés des EER soient mis à la disposition du public, conformément aux articles 4.2.26 et 4.2.27 de la [Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée](#). Les rédacteurs d'EER sont également tenus de consulter le [Document d'orientation pour aider à préparer des ententes d'échange de renseignements personnels](#) du SCT et les modèles qui l'accompagnent, lesquels comprennent des exemples de dispositions garantissant que les EER tiennent compte des renseignements personnels.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, la DGPPRP a informé divers partenaires d'IRCC des exigences du SCT concernant les contrats, les accords d'échange de renseignements et les ententes d'échange de renseignements publiées dans la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée. La DGPPRP travaillera à la mobilisation des responsables de programme pertinents au cours de la prochaine année pour veiller à ce que nos processus collectifs s'harmonisent et répondent à ces exigences. La Division a également l'intention d'évaluer s'il faut élaborer de nouveaux outils pour aider les responsables du programme à mieux assurer la conformité aux exigences des EER et des contrats.



À l'avenir

Au cours de la période de référence, IRCC a continué d'accorder davantage d'attention à ses différentes activités au sein du programme d'AIPRP par l'entremise de trois divisions spécialisées. Cette année, l'accent a été mis sur la création d'un plan de travail pour aider à mieux cerner et organiser toutes les initiatives qui nécessitent une EFVP, sur la mise en place de processus et outils normalisés afin d'améliorer la conformité et la surveillance, et l'augmentation du niveau de soutien offert aux directions générales en matière de protection des renseignements personnels.

À l'avenir, IRCC continuera d'améliorer ses services afin d'offrir aux clients un meilleur accès à leurs propres renseignements sur l'immigration par d'autres moyens que le programme d'AIPRP, de faire progresser la migration vers le Service de demande d'AIPRP en ligne du SCT, en plus d'acquérir le logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP.

La DGPPRP effectuera son premier examen annuel de l'ensemble des mesures de protection des renseignements personnels d'IRCC et fera progresser les activités de surveillance de la conformité à l'aide du nouveau registre des risques. La Division consultera également les représentants d'IRCC pour évaluer la nécessité d'élaborer de nouveaux outils efficaces afin d'accroître ses services d'orientation et de soutien aux directions générales.

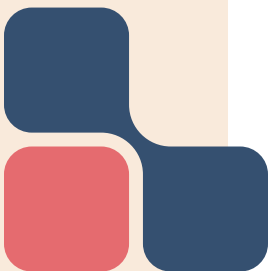
IRCC reconnaît le droit d'accès à ses renseignements personnels comme moyen de promouvoir l'ouverture et la transparence. Le Ministère est déterminé à poursuivre ses efforts pour améliorer la façon dont il s'acquitte de ses responsabilités, conformément à la LPRP.

[Annexe A : Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signé en vigueur le 31 mars 2024](#)

[Annexe B : Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* en vigueur le 31 mars 2024](#)

[Annexe C : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*](#)

[Annexe D : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*](#)



Annexe A :

Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signée en vigueur le 31 mars 2024

OFFICIAL DOCUMENT

DOCUMENT OFFICIEL

**DEPARTMENT OF IMMIGRATION, REFUGEES AND
CITIZENSHIP OF CANADA**

**MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA
CITOYENNETÉ DU CANADA**

DELEGATION OF AUTHORITY

DÉLÉGATION DE POUVOIRS

**ACCESS TO INFORMATION
ACT AND PRIVACY ACT**

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

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

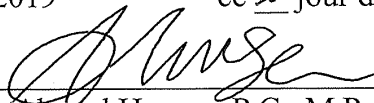
En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration,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

Dated at Ottawa

Fait à Ottawa

This 30 day of August 2019

ce 30 jour de août 2019


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

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

Ahmed Hussien, C.P., député

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

Annexe B :

Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* en vigueur le 31 mars 2024

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

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

DÉLÉGATION COMPLÈTE

Poste	Délégation
Sous-ministre/sous-ministre délégué	Pleins pouvoirs
Sous-ministre adjoint, Secteur de la gestion ministérielle	Pleins pouvoirs
Directeur général, Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation	Pleins pouvoirs, sauf pour la disposition suivante de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">8(2)m – communication de renseignements personnels pour des raisons d'intérêt public ou au profit de la personne concernée.
Directeur, Division de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">8(2)j) – divulgation de renseignements personnels pour des travaux de recherche ou de statistique.8(2)m – communication de renseignements personnels dans l'intérêt public ou au profit de la personne concernée.
Directeur adjoint, DEPI de l'AIPRP	Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> : <ul style="list-style-type: none">8(2)j) – communication de renseignements personnels pour des travaux de recherche ou de statistique.8(2)m – communication de renseignements personnels pour des raisons d'intérêt public ou au profit de la personne concernée.8(4) – registre des communications pour les enquêtes.8(5) – avis au Commissaire à la protection de la vie privée du recours à l'alinéa 8(2)m).9(4) – registre des usages compatibles.9(5) – avis au Commissaire à la protection de la vie privée des usages compatibles.10 – fichiers de renseignements personnels.22.3 – refus d'accès en vertu de la <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>.36(3)b) – réponse à l'examen des fichiers inconsultables.37(3) – réponse à l'examen de la conformité.72 – préparation du rapport annuel au Parlement.
Directeur adjoint, Opérations de l'AIPRP	Même que le directeur adjoint du DEPI de l'AIPRP, sauf que le poste n'est pas concerné par le paragraphe 8(4) – registre des usages compatibles.

DÉLÉGATION PARTIELLE

Poste	Délégation
Sous-ministre adjoint/sous-ministre adjoint délégué, Secteur des politiques stratégiques et de programmes	Seulement l'alinéa 8(2j) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> – communication de renseignements personnels pour des travaux de recherche et de statistique.
Directeur général, Recherche et évaluation	Seulement l'alinéa 8(2j) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> – communication de renseignements personnels pour des travaux de recherche et de statistique.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Descriptions	Disposition	AIPRP/ PM-05 Op.	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 Op.	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 Op.	AIPRP/ PM-3 DEPI
Communication pour des travaux de recherche et de statistique	8(2j)						
Communication où des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée	8(2)m(i)						
Communication pour des raisons d'intérêt public, au profit de la personne concernée	8(2)m(ii)						
Dossier de communication pour les enquêtes	8(4)	•					
Avis au Commissaire à la protection de la vie privée du recours à l'alinéa 8(2)m)	8(5)						
Registre des usages compatibles	9(1)						
Avis au Commissaire à la protection de la vie privée des usages compatibles	9(4)						
Fichiers de renseignements personnels	10						
Notification à la suite d'une demande d'accès	14	•	•	•	•	•	•
Prorogation du délai	15	•	•	•		•	
Décision concernant la traduction	17(2)b)						
Transfert sur un support de substitution	17(3)b)						
Refus de communication : renseignements personnels versés dans des fichiers inconsultables	18(2)	•	•				
Refus de communication : renseignements obtenus à titre confidentiel	19(1)	•		•			
Divulgence autorisée de renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(2)	•		•			
Refus de communication : affaires fédéro-provinciales	20						
Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives	21	•		•			
Refus de communication : enquêtes	22	•		•		•	
Refus de communication : <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>	22.3						
Refus de communication : enquêtes de sécurité	23	•		•		•	
Refus de communication : individus condamnés pour une infraction	24	•					
Refus de communication : sécurité des individus	25	•	•	•		•	

Suite à la page 24

Suite

Descriptions	Disposition	AIPRP/ PM-05 Op.	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 Op.	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 Op.	AIPRP/ PM-3 DEPI
Refus de communication : renseignements concernant un autre individu	26	•	•	•	•	•	•
Refus de communication : secret professionnel de l'avocat	27	•		•			
Refus de communication : secret professionnel lié au brevet ou à la marque de commerce	27.1						
Refus de communication : dossiers médicaux	28	•		•			
Avis d'enquête	31	•	•		•		
Présentation d'observations au Commissaire à la protection de la vie privée	33(2)	•	•		•		
Avis en réponse aux conclusions et aux recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée dans un délai déterminé	35(1)	•	•		•		
Communication accordée	35(4)	•					
Réponse aux enquêtes sur les fichiers inconsultables	36(3)b)						
Réponse à l'examen de la conformité	37(3)						
Demande d'audition dans la région de la capitale nationale	51(2)b)						
Présentation d'arguments en l'absence d'une partie	51(3)						
Rapport annuel au Parlement	72						

Règlement sur la protection des renseignements personnels

Descriptions	Disposition	AIPRP/ PM-05 Op.	AIPRP/ PM-05 DEPI	AIPRP/ PM-04 Op.	AIPRP/ PM-04 DEPI	AIPRP/ PM-03 Op.	AIPRP/ PM-3 DEPI
Consultation des documents	9	•	•	•	•	•	•
Correction de renseignements personnels	11(2)	•	•				
Avis de refus de corriger des renseignements personnels	11(4)	•	•				
Communication : renseignements médicaux	13(1)						
Communication : dossiers médicaux – consultation directe, en présence d'un médecin	14						

Légende

AIPRP / PM-05 Op.

Agent(e) supérieur(e) de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP

AIPRP / PM-05 DEPI

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

AIPRP / PM-04 Op.

Administrateurs de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP

AIPRP / PM-04 DEPI

Administrateurs de l'AIPRP, DEPI

AIPRP / PM-03 Op.

Agent(e)s de l'AIPRP, Opérations de l'AIPRP

AIPRP / PM-03 DEPI

Agent(e)s de l'AIPRP, DEPI

Annexe C :

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

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

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

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

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

1.1 Nombre de demandes

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		69 720
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		13 964
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	12 271	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	1 693	
Total		83 684
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		67 168
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>		16 520
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>		8 029
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>		8 491

* Il existe un écart de 266 demandes entre le total déclaré (83 684) et la somme des demandes fermées au cours de la période de référence (67 168) et des demandes reportées à la période de référence suivante (16 520). Cet écart est attribuable à la réouverture d'un petit pourcentage de dossiers des périodes de déclaration précédentes. Afin d'atténuer cette situation à l'avenir, l'AIPRP d'IRCC renforce sa formation pour veiller à ce que les analystes respectent les lignes directrices en matière de rapports.

1.2 Mode des demandes

		Nombre de demandes
En ligne		68 500
Courriel		788
Poste		432
En personne		0
Téléphone		0
Télécopieur		0
Total		69 720

Section 2 : Demandes informelles

2.1 Demandes informelles

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

2.2 Mode des demandes informelles

	Nombre de demandes
En ligne	0
Courriel	0
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
Total	0

2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

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

2.4 Pages communiquées informellement

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

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

3.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement (jours)							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgation totale	1 452	16 955	2 601	308	239	906	201	22 662
Divulgation partielle	2 497	25 836	5 281	553	410	1 201	1 367	37 145
Exception totale	0	1	1	1	0	0	0	3
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	131	131	42	23	11	28	15	381
Demande abandonnée	2 006	589	109	130	110	151	1 024	4 119
Ni confirmée ni rejetée	945	517	456	186	121	315	318	2 858
Total	7 031	44 029	8 490	1 201	891	2 601	2 925	67 168

3.2 Exceptions

Article 18	Nombre de demandes
18(2)	0

Article 19	Nombre de demandes
19(1)a)	1 594
19(1)b)	1
19(1)c)	10
19(1)d)	2
19(1)e)	0
19(1)f)	0

Article 20	Nombre de demandes
20	0

Article 21	Nombre de demandes
21	15 243

Article 22	Nombre de demandes
22(1)a)(i)	0
22(1)a)(ii)	0
22(1)a)(iii)	0
22(1)b)	8 571
22(1)c)	6
22(2)	0
22.1	0
22.2	0
22.3	0
22.4	0

Article 23	Nombre de demandes
23a)	0
23b)	0

Article 24	Nombre de demandes
24a)	0
24b)	0

Article 25	Nombre de demandes
25	197

Article 26	Nombre de demandes
26	25 117

Section 27	Nombre de demandes
27	4
27.1	0

Article 28	Nombre de demandes
28	0

3.3 Exclusions

Article 69	Nombre de demandes
69(1)a)	0
69(1)b)	0
69.1	0

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

3.4 Format des documents communiqués

Format	Nombre de demandes
Papier	0
Électronique	
Document électronique	59 807
Ensemble de données	0
Vidéo	0
Audio	0
Autres	0

3.5 Complexité

3.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats **papier, document électronique** et **ensemble de données**

Nombre de pages traitées	1 466 740
Nombre de pages communiquées	1 253 301
Nombre de demandes	66 787

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

Disposition	Pages traitées									
	Moins de 100		100 à 500		501 à 1 001		1 001 à 5 000		Plus de 5 000	
	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	22 549	301 582	110	18 382	1	720	2	5 727	0	0
Communication partielle	35 599	773 448	1 438	248 726	74	51 233	34	55 117	0	0
Exception totale	3	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	4 111	9 085	7	1 012	0	0	1	1 691	0	0
Ni confirmée ni rejetée	2 858	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	65 120	1 084 132	1 555	268 120	75	51 953	37	62 535	0	0

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

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

3.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format **audio** par disposition des demandes

Disposition	Minutes traitées					
	Moins de 60		60 à 120		Plus de 120	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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

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

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

Disposition	Minutes traitées					
	Moins de 60		60 à 120		Plus de 120	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

3.5.7 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	5	0	0	0	5
Communication partielle	17	0	25 117	0	25 134
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	9	0	0	0	9
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	31	0	25 117	0	25 148

3.6 Demandes fermées

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

	Nombre de demandes	Pourcentage des demandes
Fermées dans les délais prévus par la Loi	55 157	82,118

3.7 Présomptions de refus

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

	Nombre de demandes
Fermées au-delà des délais prévus par la Loi	12 011
Motif principal	
Entrave au fonctionnement/charge de travail	12 011
Consultation externe	0
Consultation interne	0
Autres	0

3.7.2 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 <i>Loi</i>	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>		Total
	Aucune prorogation prise	Prorogation prises	
1 à 15	3 976	51	4 027
16 à 30	460	8	468
31 à 60	588	10	598
61 à 120	909	20	929
121 à 180	891	18	909
181 à 365	2 452	21	2 473
Plus de 365	2 360	247	2 607
Total	11 636	375	12 011

3.8 Demandes de traduction

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

Section 4 : Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

	Nombre
Alinéa 8(2)e)	2018
Alinéa 8(2)m)	36
Paragraphe 8(5)	36
Total	2 090

Section 5 : Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

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

Section 6 : Prorogations

6.1 Motifs des prorogations

	Nombre
Nombre de prorogations prises	3 607
15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution	
Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	0
Grand nombre de pages	0
Grand volume de demandes	194
Les documents sont difficiles à obtenir	0
15a)(ii) Consultation	
Documents confidentiels du Cabinet (Article 70)	122
Externe	3
Interne	3 288
15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution	0

6.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations (jours)	Pages communiquées							15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution
	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			
	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	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	194	0	122	3	3 288	0
Plus de 31								0
Total	0	0	194	0	122	3	3 288	0

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

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	51	1 310	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	2	56	0	0
Total	53	1 366	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	53	1 366	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 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandations	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Communiquer en entier	4	5	3	0	0	0	0	12
Communiquer en partie	26	10	4	1	0	0	0	41
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	15	7	1	0	0	0	53

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

Recommandations	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

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

8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Pages traitées									
	Moins de 100		De 100 à 500		De 501 à 1 000		De 1 001 à 5 000		Plus de 5 000	
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Pages traitées									
	Moins de 100		De 100 à 500		De 501 à 1000		De 1 001 à 5 000		Plus de 5 000	
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Section 9 : Avis de plaintes et d'enquêtes reçus

	Nombre
Article 31	90
Article 33	11
Article 35	5
Recours judiciaire	0
Total	106

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

10.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

	Nombre d'ÉFVP terminées	Nombre d'ÉFVP modifiées
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	5	1

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

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
Spécifiques à l'institution	18	0	0	5
Centraux	0	0	0	0
Total	18	0	0	5

Section 11 : Atteintes à la vie privée

11.1 Atteintes substantielles à la vie privée signalée

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

11.2 Atteintes à la vie privée signalée non-substantielles

	Nombre d'atteintes
Nombre d'atteintes à la vie privée non-substantielles	6 536

Section 12 : Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

12.1 Coûts répartis

Dépenses	Montant
Salaires	2 114 612 \$
Heures supplémentaires	45 993 \$
Biens et services	43 041 \$
Contrats de services professionnels	1 150 \$
Autres	41 891 \$
Total	2 203 646 \$

12.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	16,933
Employés à temps partiel et occasionnels	6,321
Employés régionaux	0,000
Experts-conseils et personnel d'agence	0,000
Étudiants	0,000
Total	23,840

Annexe D :

Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et 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 : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté 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 Nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

Exercice financier	Dans les délais prescrits en date du 31 mars 2024	Dépassant les délais prescrits en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	42	9 506	9 548
2022-2023	0	19 146	19 146
2021-2022	0	802	802
2020-2021	0	5	5
2019-2020	0	0	0
2018-2019	0	0	0
2017-2018	0	0	0
2016-2017	0	0	0
2015-2016	0	0	0
2014-2015 ou plus tôt	0	0	0
Total	42	29 459	29 501

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

Exercice financier	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	146
2022-2023	21
2021-2022	7
2020-2021	3
2019-2020	0
2018-2019	2
2017-2018	1
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	0
Total	180

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

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

Exercice financier	Dans les délais prescrits en date du 31 mars 2024	Dépassant les délais prescrits en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	8 029	3 201	11 230
2022-2023	0	5 193	5 193
2021-2022	0	96	96
2020-2021	0	1	1
2019-2020	0	0	0
2018-2019	0	0	0
2017-2018	0	0	0
2016-2017	0	0	0
2015-2016	0	0	0
2014-2015 ou plus tôt	0	0	0
Total	8 029	8 491	16 520

2.2 Nombre des 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	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	22
2022-2023	24
2021-2022	1
2020-2021	0
2019-2020	0
2018-2019	0
2017-2018	0
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	0
Total	47

Section 3: Numéro d'assurance social

Votre institution a-t-elle commence 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? 41 565

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