

QUESTION D'ACCÈS : REMETTRE EN CAUSE LE STATU QUO

Enquête systémique sur
Immigration, Réfugiés et
Citoyenneté Canada (IRCC)

Rapport spécial présenté au Parlement
Le 25 mai 2021



Commissariat
à l'information
du Canada

Information
Commissioner
of Canada



« Les Canadiens comme les gens de partout dans le monde ont l'habitude d'accéder rapidement à l'information qu'ils recherchent, peu importe l'endroit où ils se trouvent. Il suffit d'un clic sur leur téléphone, leur tablette ou leur ordinateur. Leurs attentes envers les institutions gouvernementales sont élevées, mais elles ne sont pas déraisonnables compte tenu des solutions technologiques et innovatrices disponibles. »

*La Commissaire à l'information
du Canada*

J'ai entrepris une enquête sur le traitement des demandes d'accès à l'information, particulièrement celles portant sur les dossiers d'immigration, par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin de mieux comprendre l'augmentation spectaculaire du nombre de demandes reçues du 1^{er} avril 2017 au 26 février 2020 ainsi que du nombre de plaintes déposées contre cette institution auprès du Commissariat à l'information. Cette enquête visait également à proposer des mesures à cet égard.

En effet, en 2019-2020, IRCC a reçu un total de 116 928 demandes d'accès, soit une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation a donné lieu à une augmentation marquée des plaintes soumises au Commissariat contre IRCC, soit une augmentation de 670 % par rapport à 2018-2019.

Les plaintes contre cette institution ont toujours constitué une grande majorité des plaintes sur lesquelles enquête le Commissariat à l'information, pour la simple raison qu'il s'agit de l'IRCC qui reçoit le plus grand nombre de demandes d'accès. Cela dit, l'augmentation spectaculaire du nombre de plaintes contre IRCC au cours des dernières années indique que quelque chose cloche.

L'enquête systémique a confirmé que le nombre extraordinairement élevé de demandes de même que le nombre également élevé de plaintes découlent directement du fait que les demandeurs ou leurs représentants sont incapables d'obtenir par d'autres moyens l'information qu'ils recherchent au sujet des dossiers d'immigration. Et, comme le démontrent les résultats de l'enquête, le système d'accès à l'information n'est pas le moyen le plus efficace pour fournir aux immigrants éventuels l'information dont ils ont besoin.

Je tiens à souligner la collaboration entre le Commissariat et les représentants d'IRCC tout au

long de l'enquête de même que la volonté de ces derniers d'améliorer le processus d'accès et les services offerts à leur clientèle. Au cours de l'enquête, j'ai appris qu'IRCC avait mis en œuvre certaines stratégies et initiatives provisoires pour traiter le nombre croissant de demandes d'accès concernant des dossiers d'immigration, pendant qu'il continue d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions pour améliorer l'expérience des demandeurs d'immigration. Le 15 avril 2021, j'étais ravie de recevoir le plan d'action de gestion d'IRCC, présentant ses engagements et les échéances qui y sont associées, pour régler les problèmes soulevés dans le cadre de l'enquête systémique, de même qu'un plan de travail détaillant les autres initiatives liées à l'accès à l'information prises par les différents secteurs de l'institution. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction.

Bien que ces mesures semblent indiquer que IRCC est déterminé à faire en sorte que les demandeurs aient accès à l'information en temps opportun, aucune solution permanente et concrète aux causes fondamentales de la pression exercée sur son système d'accès n'a encore été entièrement mise en place. Ultimement, ces plans devront donner lieu à des résultats tangibles.

Ce rapport présente les problèmes constatés et présente les recommandations formulées à l'issue de l'enquête systémique. Une copie du rapport présentant les conclusions et les recommandations que j'ai formulées au ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté de même que sa réponse figurent en annexe. Le compte rendu de l'enquête se trouve [ici](#).

Caroline Maynard
Commissaire à l'information du Canada

POURQUOI UN CHANGEMENT EST-IL NÉCESSAIRE?

Une des questions que cette enquête a tenté d'élucider est pourquoi IRCC reçoit autant de demandes d'accès alors qu'il offre aux demandeurs ou à leurs représentants d'autres options pour obtenir de l'information sur l'état de leurs demandes d'immigration.

Plus que jamais, il est temps d'innover et d'adopter une nouvelle approche pour fournir aux Canadiens, comme aux éventuels nouveaux Canadiens, l'information qu'ils recherchent. Cette approche doit tenir compte du fait que les demandes d'accès devraient compléter, et non remplacer, les autres mécanismes permettant d'obtenir directement et efficacement l'information dont ils ont besoin.

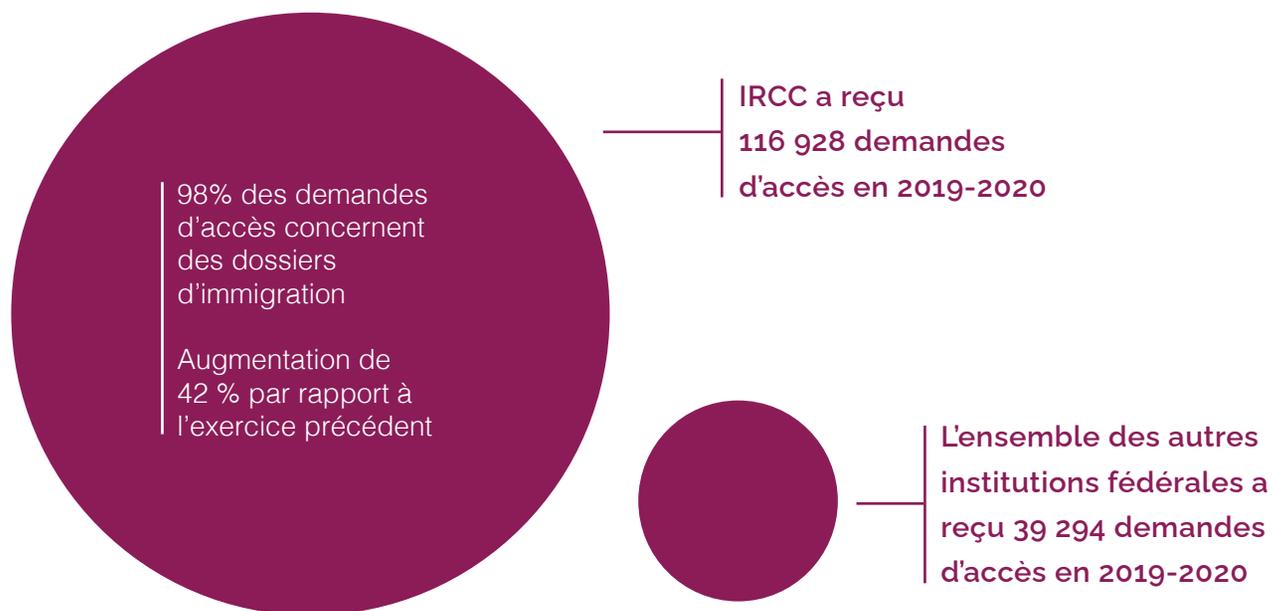
IRCC reçoit un nombre élevé de demandes d'accès et presque toutes ces demandes (98,9 %) concernent des dossiers d'immigration. La majorité provient de représentants de ressortissants étrangers et d'avocats spécialisés en immigration souhaitant obtenir de l'information sur les dossiers de leurs clients.

L'ENQUÊTE SYSTÉMIQUE SUR IRCC

Le mandat d'IRCC découle de la *Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration*. Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté est responsable de l'application de la *Loi sur la citoyenneté* et partage avec le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

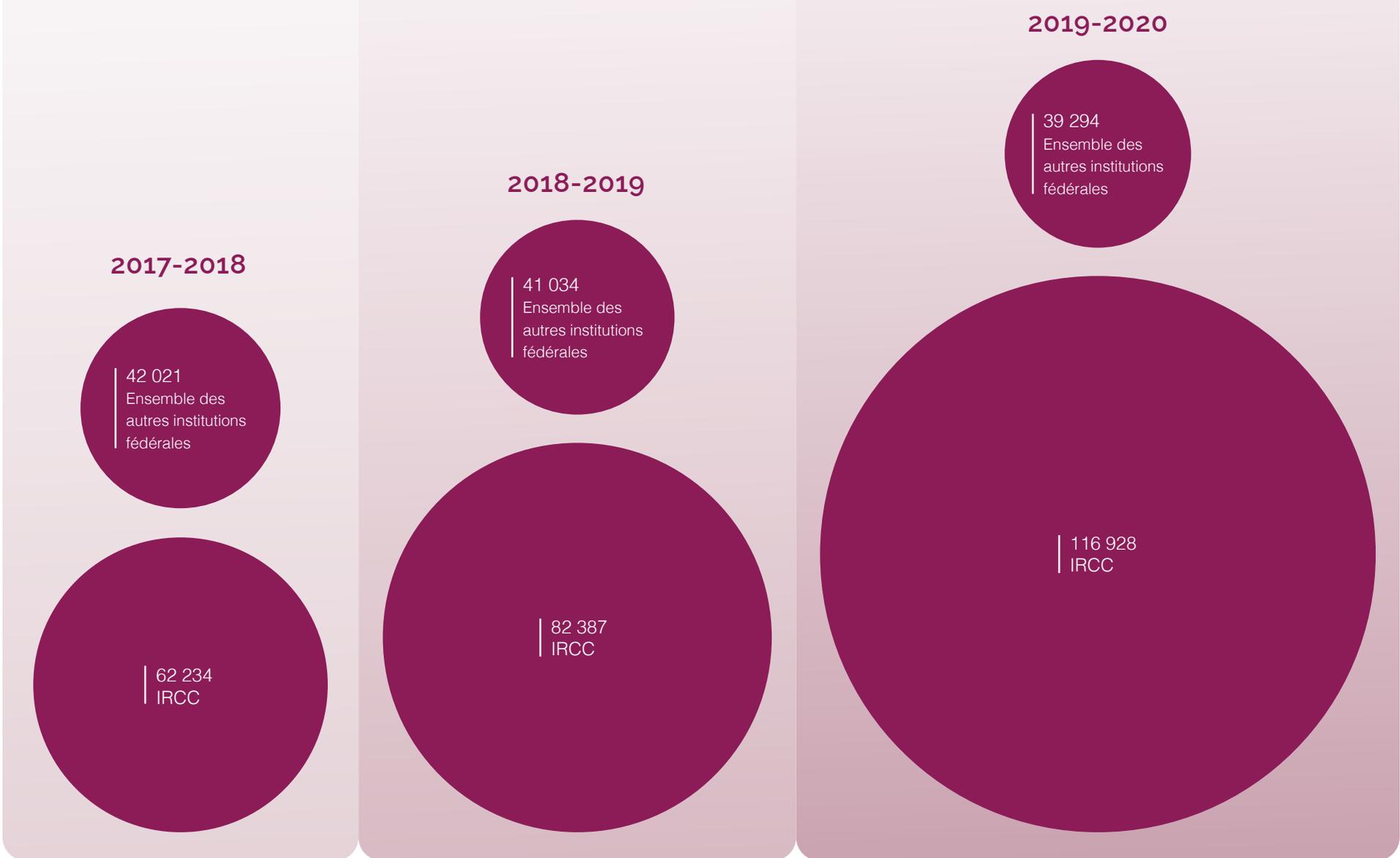
Par le truchement de ses principaux secteurs d'activité, IRCC interagit chaque année avec des millions de personnes au Canada et à l'étranger, notamment des personnes qui demandent la citoyenneté canadienne, la résidence permanente ou la résidence temporaire au Canada. IRCC est également responsable des services offerts aux personnes qui souhaitent obtenir un passeport canadien ou d'autres documents de voyage ou les renouveler.

IRCC reçoit un nombre élevé de demandes d'accès et presque toutes ces demandes (98,9 %) concernent des dossiers d'immigration. La majorité provient de représentants de ressortissants étrangers et d'avocats spécialisés en immigration souhaitant obtenir de l'information sur les dossiers de leurs clients. En 2019-2020, IRCC a reçu 116 928 demandes d'accès, soit une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice précédent. En fait, IRCC a reçu près de trois fois plus de demandes d'accès que toutes les autres institutions fédérales combinées.



Demandes d'accès reçues, de 2017-2018 à 2019-2020

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
IRCC	62 234	82 387	116 928
Ensemble des autres institutions fédérales	42 021	41 034	39 294



En 2019-2020, IRCC était l'institution au sujet de laquelle le Commissariat avait reçu le plus de plaintes, avec 4 298 plaintes enregistrées.

L'ENQUÊTE SYSTÉMIQUE SUR IRCC (SUITE)

En 2019-2020, IRCC était l'institution au sujet de laquelle le Commissariat avait reçu le plus de plaintes, avec 4 298 plaintes enregistrées. La GRC venait au deuxième rang, avec 355 plaintes.

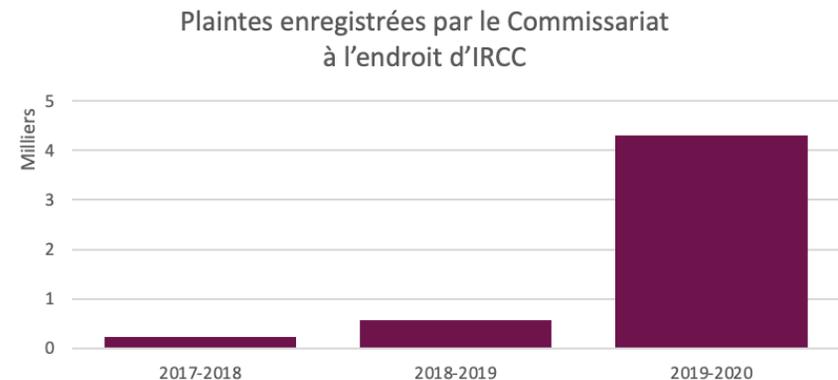
Parmi ces plaintes, 97 % portaient sur des allégations selon lesquelles :

- IRCC n'avait pas répondu à des demandes d'accès concernant des dossiers d'immigration dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*;
- IRCC avait pris des prorogations de délai invalides.

Au cours des deux exercices précédant 2019-2020, le Commissariat n'avait enregistré que 226 et 558 plaintes, respectivement, à l'endroit d'IRCC.

Dans le contexte de l'enquête, le Commissariat a examiné des statistiques relatives aux demandes et aux plaintes. Il a également interrogé des représentants du Ministère et des parties plaignantes, y compris des professionnels de l'immigration qui demandent fréquemment accès aux dossiers de leurs clients. Il a en outre examiné le traitement par IRCC des demandes d'accès relatives aux dossiers d'immigration, y compris les délais de réponse et la nature des renseignements généralement communiqués ou non communiqués par le Ministère.

Le Commissariat a aussi cherché à savoir pourquoi il y avait autant de demandes d'accès concernant les dossiers d'immigration, alors qu'il existe un portail qui permet d'obtenir des renseignements sur les demandes d'immigration au moyen du service MonCompte d'IRCC.



RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION

À la suite de l'enquête, la Commissaire a fait des recommandations à IRCC. Le compte rendu de l'enquête se trouve [ici](#).

Aux fins du présent rapport spécial, les recommandations ont été regroupées selon les priorités suivantes :

PRIORITÉ

1

Autres méthodes pour obtenir l'information – réduire la nécessité de faire des demandes d'accès

PRIORITÉ

2

Autres problèmes importants à régler

Rendement – respect des délais prescrits par la *Loi*

Processus – obstacles au respect des obligations en vertu de la *Loi*

Ressources adéquates – répondre aux besoins des clients et offrir un service de qualité

PRIORITÉ 1

AUTRES MÉTHODES POUR OBTENIR L'INFORMATION – RÉDUIRE LA NÉCESSITÉ DE FAIRE DES DEMANDES D'ACCÈS

La plainte la plus fréquente en ce qui concerne l'information à laquelle les demandeurs d'immigration et leurs représentants ont accès par d'autres moyens que le système d'accès à l'information, c'est qu'elle n'est pas satisfaisante. Elle ne permet pas aux immigrants éventuels de connaître les détails de l'état de leur demande ou les motifs des décisions. Ils demeurent donc dans l'incertitude quant aux mesures qu'ils doivent prendre pour poursuivre leurs démarches afin d'immigrer au Canada.

Par exemple, le portail MonCompte ne fournit que peu d'information sur l'état du traitement d'une demande et la correspondance présentant les résultats d'une demande d'immigration ne contient qu'un minimum d'information sur les motifs de la décision prise par IRCC. Des lettres types, qui ne fournissent pas de détails, sont utilisées pour faire savoir aux demandeurs ou à leurs représentants si leurs demandes ont été acceptées ou rejetées.

Toutefois, les demandeurs fréquents obtiennent habituellement l'information qu'ils recherchent au moyen de demandes d'accès. Cette situation concorde avec le fait que le Commissariat reçoit très peu de plaintes selon lesquelles IRCC refuse de communiquer des renseignements contenus dans des dossiers d'immigration en vertu d'une exception prévue dans la *Loi*. Les demandes d'accès permettent donc manifestement d'obtenir l'information recherchée, même si le système d'accès n'est pas la manière la plus efficace de l'obtenir.

Au cours de l'enquête, IRCC a présenté différentes mesures qu'il prend pour s'assurer que ses clients puissent plus facilement obtenir l'information qu'ils recherchent.

DROIT D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Les ressortissants étrangers qui font une demande pour immigrer au Canada et qui ne sont pas présents au pays ne sont pas autorisés à faire eux-mêmes des demandes d'accès pour obtenir l'information qu'ils recherchent. Ils doivent s'en remettre à un avocat en immigration ou à un autre représentant au Canada pour faire des demandes en leur nom.

Le paragraphe 4(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit que les citoyens canadiens ou les résidents permanents au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ont droit à l'accès aux documents relevant d'une institution fédérale et peuvent se les faire communiquer sur demande.

En vertu du *Décret d'extension no 1 (Loi sur l'accès à l'information)*, le droit d'accès a été étendu, mais seulement à toute personne physique présente au Canada qui n'est pas un citoyen canadien ou un résident permanent au sens de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et à toute personne morale qui est présente au Canada.

Modernisation de la plateforme numérique : IRCC a mentionné qu'il modernisera sa plateforme numérique au cours des deux ou trois prochaines années et que le premier produit sera disponible au début de 2021-2022. Cette modernisation comprend l'amélioration du portail MonCompte, la mise en place de notifications poussées et l'amélioration du contenu générique sur le site Web du Ministère.

Lettres de refus : IRCC a entrepris un examen exhaustif des différentes lettres de refus. Une nouvelle lettre de refus à l'intention des demandeurs de résidence temporaire pourrait être disponible dès 2021-2022. Les lettres comprendront davantage de détails sur les motifs de refus afin de réduire la nécessité d'obtenir cette information au moyen de demandes d'accès. Cependant, IRCC ne prévoit pas que la nouvelle lettre type comprendra des extraits des notes inscrites au dossier par l'agent, qui sont souvent demandées par les clients. IRCC soutient qu'il améliore continuellement l'accessibilité en ligne de l'information sur l'état des demandes d'immigration et que les résultats des sondages auprès des clients ont été très positifs.

Autres améliorations apportées aux secteurs de programme : Selon les responsables de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'IRCC, l'étape du processus de demande d'accès qui demeure la plus exigeante en main-d'œuvre est l'examen des documents permettant de vérifier si des exceptions s'y appliquent. Cependant, jusqu'à ce jour, IRCC n'a pris que peu de mesures pour régler ce problème. À cette fin et pour réduire les délais de traitement, IRCC devrait « pré-identifier » l'information qui pourrait faire l'objet d'une demande d'AIPRP dès la création d'un dossier d'immigration. Pour ce faire, il faudrait ajouter des champs aux dossiers pour indiquer quel contenu peut être communiqué, quel contenu ne devrait pas être communiqué et quel contenu doit être examiné. On pourrait également accroître l'efficacité de l'examen des documents pour déterminer si des exceptions s'y appliquent en améliorant la gestion de l'information à l'échelle des programmes.

RECOMMANDATION DE LA COMMISSAIRE

Mettre en œuvre ou renforcer ses plans et stratégies pour améliorer l'accessibilité de l'information relative aux dossiers d'immigration de manière à atténuer la pression indue exercée sur le système d'accès à l'information.

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA CITOYENNETÉ

Le ministre est d'accord avec la recommandation. Il confirme qu'IRCC est en train de rendre l'information sur les dossiers d'immigration plus facilement accessible par d'autres moyens que les demandes d'accès. Le Ministère s'efforce aussi de trouver les causes profondes qui amènent les clients à présenter des demandes. Le ministre mentionne notamment les améliorations suivantes :

- *Modernisation de la plateforme numérique* – IRCC apporte fréquemment des mises à jour et des améliorations à sa fonctionnalité MonCompte, qui permettront de mieux communiquer l'état de leur dossier aux clients. Le lancement intégral est prévu pour 2023-2024.
- *Lettres de refus* – IRCC inclut davantage de détails dans les lettres de refus pour aider les demandeurs à mieux comprendre pourquoi leur demande a été refusée. Il prévoit que cette initiative réduira la nécessité pour les clients ou leurs représentants de faire des demandes d'accès. IRCC procède également à une analyse exhaustive des causes profondes des demandes d'AIPRP en vue d'étudier d'autres moyens de fournir aux demandeurs l'information qu'ils recherchent.
- *Autres améliorations apportées aux secteurs de programme* – IRCC reconnaît que l'examen des documents permettant de déterminer si des exceptions s'appliquent est extrêmement exigeant en main-d'œuvre. La recommandation de « pré-identifier » l'information qui pourrait faire l'objet d'une demande d'AIPRP dès la création des dossiers d'immigration nécessiterait donc énormément de ressources et aurait une efficacité limitée, la vaste majorité des dossiers n'étant pas visés par des demandes d'accès. En outre, IRCC détient une grande quantité de renseignements personnels et sensibles. Le ministre soutient que communiquer l'information sans l'examiner pourrait causer un tort irréparable aux clients d'IRCC. Il estime donc que ce n'est pas une option envisageable.

PRIORITÉ 2 - AUTRES PROBLÈMES IMPORTANTS À RÉGLER

RENDEMENT – RESPECT DES DÉLAIS PRESCRITS PAR LA LOI

Selon la *Loi*, à moins que l'une ou l'autre des circonstances prévues à l'article 9 ne justifie une prorogation de délai, une institution est tenue de répondre aux demandes d'accès dans un délai de 30 jours civils. Le défaut de prendre une prorogation de délai valide ou de répondre à une demande dans un délai de 30 jours entraîne une présomption de refus de communication.

IRCC a pris la vaste majorité des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi. Cette disposition permet aux institutions de proroger le délai de réponse lorsqu'elles peuvent démontrer ce qui suit :

- la demande vise un grand nombre de documents ou nécessite que l'institution fasse des recherches parmi un grand nombre de documents;
- l'observation du délai entraverait de façon sérieuse son fonctionnement;
- la prorogation de délai doit être d'une période que justifient les circonstances.

En 2019-2020, IRCC a eu recours 11 366 fois à une prorogation de délai, soit une augmentation de plus de 300 % depuis 2017-2018. Cette hausse correspond à une augmentation du nombre de plaintes reçues par le Commissariat concernant IRCC.

Le Commissariat a également appris qu'IRCC avait adopté la pratique de proroger systématiquement le délai en fonction du nombre de demandes présentées par certaines personnes. C'est-à-dire qu'IRCC a identifié les cinq personnes qui présentent le plus grand nombre de demandes chaque année et proroge systématiquement le délai de 60 ou de 90 jours pour toutes les demandes soumises par ces personnes.

Le paragraphe 4(2.1) de la Loi précise clairement que le responsable de l'institution fédérale doit faire tous les efforts raisonnables, « sans égard à l'identité de la personne qui fait ou s'apprête à faire une demande », pour lui prêter toute l'assistance indiquée, donner suite à sa demande de façon précise et complète et, sous réserve des règlements, lui communiquer le

document en temps utile sur le support demandé. Or, la pratique d'IRCC n'est pas du tout conforme à cette obligation.

Quant à l'alinéa 9(1)a) de la Loi, il mentionne la capacité de proroger le délai « d'une période que justifient les circonstances » dans les cas où « la demande » satisfait aux critères décrits. Rien dans le libellé de cette disposition ou dans la manière dont elle a été interprétée par le Secrétariat du Conseil du trésor ou les cours n'autorise une institution à regrouper des demandes d'accès complètement distinctes pour proroger un délai.

RECOMMANDATION DE LA COMMISSAIRE

Cesser de proroger les délais en vertu de l'alinéa 9(1)a) en fonction du nombre de demandes présentées par une personne en particulier.

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA CITOYENNETÉ

Le 1^{er} mars 2021, IRCC a cessé d'appliquer automatiquement des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) en fonction du nombre de demandes soumises par une même personne.

Respect des délais – demandes d'accès traitées dans un délai de 30 jours

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Demandes d'accès d'IRCC	62 234	82 387	116 928
Demandes traitées dans un délai de 30 jours (%)	58 %	58 %	51 %

Plaintes relatives à la prorogation de délai reçues par le Commissariat concernant IRCC

2017-2018	2018-2019	2019-2020
20	12	2 529

PRIORITÉ 2 - AUTRES PROBLÈMES IMPORTANTS À RÉGLER

PROCESSUS – OBSTACLES AU RESPECT DES OBLIGATIONS EN VERTU DE LA LOI

IRCC reconnaît l'ampleur des défis auxquels il fait face en ce qui concerne le traitement des demandes d'accès. Il est également apparu évident que le fait que les demandeurs d'immigration et leurs représentants ne peuvent obtenir suffisamment d'information utile au sujet des dossiers d'immigration par d'autres moyens que l'accès à l'information exerce une pression considérable sur le bureau de l'AIPRP du Ministère et sa capacité de traiter les demandes dans les délais prescrits par la *Loi*. IRCC a reconnu les difficultés que posent les processus et les systèmes actuels et a mis en place des stratégies pour gérer le grand nombre de demandes d'AIPRP qu'il reçoit.

Il convient de souligner les efforts déployés par IRCC pour simplifier et moderniser ses processus. Cela dit, les stratégies élaborées et mises en œuvre par IRCC jusqu'à ce jour n'ont pas suffi pour remédier aux causes profondes de l'augmentation du nombre de demandes d'accès.

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

1 – ÉLABORER UN PLAN DE TRAVAIL ÉTABLISSANT LES MESURES PRÉCISES ET CONCRÈTES PRISES OU À PRENDRE AFIN D'AMÉLIORER LE RENDEMENT AU SEIN DU BUREAU DE L'AIPRP, Y COMPRIS :

- Déterminer si d'autres opérations éclair seront exécutées par IRCC. Le cas échéant, présenter les circonstances dans lesquelles elles ont été exécutées et les résultats de ces opérations;
- Fournir des détails sur la mise en œuvre de l'automatisation robotisée des processus administratifs au sein du bureau de l'AIPRP;
- Fournir des détails sur d'autres améliorations potentielles apportées au processus de traitement des demandes d'IRCC, notamment en ce qui concerne l'interopérabilité accrue entre le système de gestion des cas et le logiciel de caviardage de l'AIPRP;
- Réviser le formulaire de demande en ligne, y compris prendre en considération des solutions qui permettraient aux demandeurs de réduire davantage la portée de leurs demandes et de diminuer le traitement inutile des documents figurant dans le dossier d'immigration;

- Fournir des détails sur les divers plans d'action et le plan de modernisation de l'AIPRP, y compris des initiatives précises, les délais d'exécution ainsi que les résultats et gains prévus pour chaque initiative proposée.

2 – PUBLIER, D'ICI LA FIN DE 2021, LES RÉPERCUSSIONS ET LES RÉSULTATS CONCRÈTES DE L'ENSEMBLE DES MESURES PRÉCISES ET CONCRÈTES ÉNONCÉES DANS SON PLAN DE TRAVAIL.

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA CITOYENNETÉ

Le ministre est d'accord avec la recommandation d'élaborer un plan de travail établissant des résultats concrets et mesurables concernant les stratégies et les autres mesures prises pour améliorer le rendement au sein du bureau de l'AIPRP d'IRCC. Selon le ministre, ces mesures comprendront des approches novatrices pour automatiser les fonctions administratives liées au traitement des demandes d'AIPRP, l'acquisition de nouveaux logiciels pour accroître l'efficacité et l'interopérabilité du traitement ainsi que d'autres améliorations au formulaire de demande d'AIPRP en ligne d'IRCC.

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE DES DEMANDEURS D'IMMIGRATION

Le 15 avril 2021, IRCC a envoyé à la Commissaire à l'information son plan d'action de gestion présentant ses engagements ainsi que les échéances qui y sont associées pour régler les problèmes soulevés dans le cadre de l'enquête, de même qu'un plan de travail détaillant les autres initiatives d'AIPRP prises par les différents secteurs de l'institution. La Commissaire est encouragée par la réaction positive d'IRCC à ses recommandations.

SOMMAIRE DES STRATÉGIES D'IRCC

1 – Opérations éclair

Solution à court terme qui permet au bureau de l'AIPRP de réaffecter des ressources qualifiées d'une étape à une autre du traitement des demandes. Il peut s'agir d'« opérations éclair rapides », qui sont axées sur une seule tâche, ou d'« opérations éclair complètes », qui sont axées sur l'ensemble des tâches et des secteurs d'activité.

2 – Automatisation robotisée des processus

Utilisation de robots pour saisir les données relatives aux demandes reçues et les entrer dans le logiciel de traitement de l'AIPRP. Cette stratégie permet de raccourcir les délais de traitement de cinq à sept minutes par demande.

3 – Formulaire de demande en ligne

Améliorations au formulaire ayant permis de réduire le nombre de demandes dans lesquelles il manque des renseignements ou qui contiennent des renseignements incorrects. IRCC affirme que la mise en place de menus déroulants et d'options de menu afin de simplifier le processus pour les demandeurs a fait passer le nombre de formulaires incomplets de 30 % à 10-15 %.

4 – Modernisation de l'AIPRP

Mise sur pied d'une équipe de modernisation de l'AIPRP pour superviser et coordonner les différentes initiatives au sein de la Division de l'AIPRP et dans l'ensemble de l'institution afin de trouver des solutions permettant de contenir l'augmentation constante du nombre de demandes d'accès.

PRIORITÉ 2 - AUTRES PROBLÈMES IMPORTANTES À RÉGLER

RESSOURCES ADÉQUATES – RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS ET OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ

Lors de l'enquête, on a souligné à IRCC que les effectifs de son bureau de l'AIPRP au cours des dernières années étaient bien en deçà des ressources affectées par les autres institutions fédérales à leur fonction d'AIPRP selon le nombre de demandes.

IRCC a répondu que les effectifs de son bureau de l'AIPRP sont en mesure de produire plus que ceux d'autres institutions avec moins de ressources. IRCC affirme également qu'il examine constamment ses effectifs et ses processus pour s'assurer de répondre aux besoins des demandeurs et de fournir un service de qualité. IRCC reconnaît toutefois que l'augmentation du nombre de demandes continue d'exercer une pression sur ses ressources.

RECOMMANDATION DE LA COMMISSAIRE

Obtenir des ressources humaines et financières adéquates à court terme pour ses processus d'AIPRP afin de respecter ses obligations en vertu de la *Loi* jusqu'à la mise en œuvre des solutions permanentes qui permettront de réduire les pressions exercées sur son bureau de l'AIPRP.

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA CITOYENNETÉ

Le ministre est d'accord avec cette recommandation. IRCC a entrepris des démarches pour se doter de ressources humaines et financières supplémentaires, en relation avec le plan d'action ministériel, tout en mettant en œuvre des solutions technologiques pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi*.

AUTRES QUESTIONS SOULEVÉES PAR LE MINISTRE

Dans la conclusion de sa réponse aux recommandations de la Commissaire à l'information, le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a sollicité le soutien de la Commissaire pour ce qui est de plaider en faveur d'améliorations à la *Loi* et d'un plus vaste accès à l'information, mais d'une manière qui assure un équilibre entre le droit à l'information des demandeurs et les répercussions opérationnelles sur la capacité des institutions de répondre efficacement aux demandes. La Commissaire a assuré au ministre qu'elle s'intéresse de près à l'examen législatif de la *Loi*.

Le ministre a également demandé le soutien de la Commissaire pour faire valoir que certaines pratiques de consultants en immigration devraient faire l'objet d'une enquête. Les pratiques qui ont cours entre les consultants en immigration et leurs clients ne sont pas du ressort de la Commissaire à l'information.

« J'incite IRCC à être audacieux et ambitieux dans ses plans visant à transformer la façon dont il communique de l'information à ses clients.

En réglant ce problème, IRCC a une occasion exceptionnelle de modifier son approche du service à la clientèle et devenir un chef de file pour ce qui est de fournir de l'information pertinente à ses clients. »

La Commissaire à l'information du Canada

CONCLUSION

L'enquête a révélé que des demandeurs d'immigration ont été forcés d'avoir recours à des demandes d'accès parce que l'information dont ils avaient besoin, notamment l'état de leurs demandes et les motifs de refus, n'était pas directement accessible au moyen du portail MonCompte d'IRCC ou des lettres de refus qui leur ont été envoyées. Il existe d'autres moyens plus efficaces pour fournir aux immigrants éventuels de l'information concernant leurs demandes que la *Loi sur l'accès à l'information*, conçue pour donner accès aux documents relevant d'une institution.

Dans ce contexte, simplement tenter d'améliorer l'efficacité du système d'accès d'IRCC ne peut pas être une fin en soi. Les efforts devraient plutôt se concentrer dans les domaines où ils sont les plus susceptibles de produire des résultats. Cela signifie trouver d'autres moyens que les demandes d'accès pour fournir l'information dont les demandeurs ont besoin, tout en étudiant des façons de combler les autres lacunes dans le système.

Au cours de l'enquête, il est apparu évident qu'IRCC reconnaît l'ampleur des défis auxquels il fait face en ce qui concerne le traitement des demandes d'accès. Par conséquent, j'incite IRCC à mettre en place des solutions audacieuses et innovatrices, outre les processus établis, pour fournir aux immigrants éventuels l'information dont ils ont besoin.

Ces mesures pourraient grandement contribuer à atténuer la pression actuellement exercée sur le bureau de l'AIPRP d'IRCC en raison de la charge de travail anormalement lourde créée par l'augmentation marquée du nombre de demandes au cours des dernières années. Encore plus important, elles pourraient

constituer un grand pas en avant pour IRCC, tant dans le domaine de la transparence que dans le domaine du service à la clientèle offert aux Canadiens, aux futurs Canadiens et aux personnes qui souhaitent visiter notre pays ou y étudier.

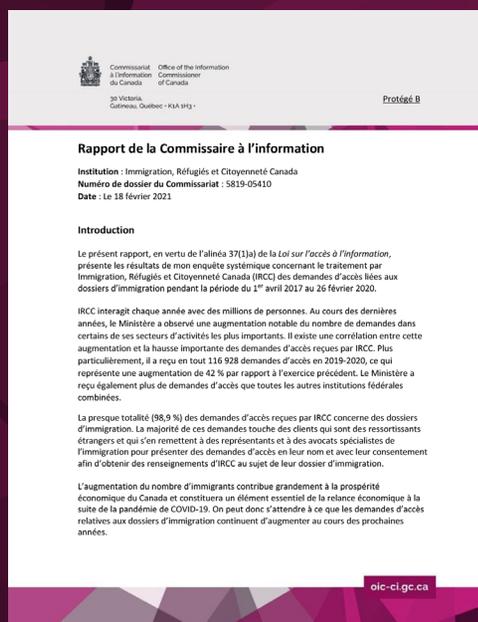
IRCC a démontré qu'il est agile et capable de s'adapter, surtout pour un ministère de sa taille. Durant la pandémie de la COVID-19, il a dû adapter ses processus et ses procédures pour faciliter le télétravail et faire en sorte que les employés disposent des outils nécessaires pour travailler à distance. IRCC a traité des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels tout au long de la pandémie et son bureau de l'AIPRP continue de bien fonctionner malgré les difficultés imposées par les mesures sanitaires actuelles.

J'ai bon espoir que les innovations décrites par IRCC dans sa réponse de même que son plan de travail et son plan de gestion, combinés à des ressources supplémentaires, permettront de rendre disponible davantage d'information aux demandeurs d'immigration et à leurs représentants par d'autres moyens que des demandes d'accès. La pression exercée sur le système en serait par conséquent réduite.

Le gouvernement a fait valoir que l'augmentation du nombre d'immigrants jouera un rôle important dans la prospérité économique du Canada et dans la relance économique à la suite de la pandémie de COVID 19. Cela laisse présager que la demande de renseignements concernant les dossiers d'immigration ne cessera pas de croître.

IRCC doit agir en conséquence.

ANNEXE 1.1



Rapport de la Commissaire à l'information concernant Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada daté du 18 février 2021.

Ce rapport fait part des résultats de l'enquête systémique sur les processus de l'institution en matière d'accès à l'information.

RAPPORT DE LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION

Institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Numéro de dossier du Commissariat : 5819-05410
Date : le 18 février 2021

INTRODUCTION

Le présent rapport, en vertu de l'alinéa 37(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information*, présente les résultats de mon enquête systémique concernant le traitement par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) des demandes d'accès liées aux dossiers d'immigration pendant la période du 1^{er} avril 2017 au 26 février 2020.

IRCC interagit chaque année avec des millions de personnes. Au cours des dernières années, le Ministère a observé une augmentation notable du nombre de demandes dans certains de ses secteurs d'activités les plus importants. Il existe une corrélation entre cette augmentation et la hausse importante des demandes d'accès reçues par IRCC. Plus particulièrement, il a reçu en tout 116 928 demandes d'accès en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice précédent. Le Ministère a reçu également plus de demandes d'accès que toutes les autres institutions fédérales combinées.

La presque totalité (98,9 %) des demandes d'accès reçues par IRCC concerne des dossiers d'immigration. La majorité de ces demandes touche des clients qui sont des ressortissants étrangers et qui s'en remettent à des représentants et à des avocats spécialistes de l'immigration pour présenter des demandes d'accès en leur nom et avec leur consentement afin d'obtenir des renseignements d'IRCC au sujet de leur dossier d'immigration.

L'augmentation du nombre d'immigrants contribue grandement à la prospérité économique du Canada et constituera un élément essentiel de la relance économique à la suite de la pandémie de COVID-19. On peut donc s'attendre à ce que les demandes d'accès relatives aux dossiers d'immigration continuent d'augmenter au cours des prochaines années.

Selon la *Loi*, à moins que l'une ou l'autre des circonstances prévues à l'article 9 ne justifie une prorogation de délai, une institution est tenue de répondre aux demandes d'accès dans un délai de 30 jours civils. Le défaut de prendre une prorogation de délai valide ou de répondre à une demande dans un délai de 30 jours entraîne une présomption de refus de communication. L'an dernier, le Commissariat à l'information a enregistré 4 298 plaintes concernant IRCC. Parmi ces plaintes, 97 % avaient trait à des allégations selon lesquelles IRCC avait omis de répondre à des demandes d'accès visant des documents d'immigration dans les délais prescrits par la *Loi*. Au cours des deux exercices précédant 2019-2020, le Commissariat n'avait enregistré que 226 et 558 plaintes à l'endroit d'IRCC.

J'ai procédé à cette enquête systémique afin de mieux comprendre la cause fondamentale de cette augmentation spectaculaire du nombre de demandes et de plaintes, de prendre des mesures à cet égard.

J'ai appris qu'IRCC avait mis en œuvre plusieurs stratégies et initiatives provisoires pour faire face à la hausse du nombre de demandes d'accès liées aux dossiers d'immigration pendant qu'il élabore et met en œuvre des solutions permanentes visant à améliorer l'expérience d'immigration. Par conséquent, le présent rapport est structuré en deux sections, soit les initiatives visant à améliorer le rendement en matière d'accès d'IRCC et les initiatives susceptibles de réduire à moyen terme la nécessité des demandes d'accès relative aux dossiers d'immigration.

ENQUÊTE

Le Commissariat a transmis l'avis d'enquête à IRCC le 26 février 2020.

Pendant l'enquête, le Commissariat a examiné les statistiques liées aux demandes et aux plaintes, et a fait parvenir des questions écrites au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) du Ministère. Il a examiné le traitement par IRCC des demandes d'accès liées aux dossiers d'immigration, notamment en ce qui concerne le respect des délais de réponse et les types de renseignements sur les demandes d'immigration que le Ministère communique ou refuse de divulguer généralement. Le Commissariat a aussi cherché à savoir pourquoi il y avait une autant de demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi* concernant les dossiers d'immigration, alors qu'il existe un portail qui permet d'obtenir des renseignements sur les demandes d'immigration au moyen du service MonCompte d'IRCC.

Afin de comprendre l'expérience et les préoccupations des professionnels qui travaillent dans le domaine de l'immigration, le Commissariat a obtenu des renseignements auprès de personnes (ci-après « demandeurs fréquents ») qui présentent souvent à IRCC des demandes d'accès liées aux dossiers d'immigration de leurs clients.

J'ai communiqué mes conclusions préliminaires à la sous-ministre d'IRCC le 23 octobre 2020 et j'ai invité le Ministère à présenter ses observations. Le Commissariat a reçu ces observations le 18 décembre 2020.

Le présent rapport résume les éléments de preuve recueillis et les observations que j'ai reçues d'IRCC au cours de l'enquête, de même que mes conclusions et mes recommandations. Il convient de noter que le bureau de l'AIPRP du Ministère a transmis beaucoup de renseignements au Commissariat et qu'il a pleinement collaboré à l'enquête.

AMÉLIORATION DU RENDEMENT AU SEIN DU BUREAU DE L'AIPRP

Des 4 168 enquêtes sur des retards ou des prorogations de délai menées en 2019-2020 par le Commissariat concernant IRCC, 4 141 ont été réglées. Ces plaintes n'avaient donc plus lieu d'être, car IRCC a transmis ses réponses avant même que le Commissariat puisse mener une enquête approfondie et présenter ses conclusions au sujet des allégations. Même si ces enquêtes n'ont pas donné lieu à des conclusions, IRCC a reconnu que l'augmentation importante du nombre de demandes d'accès avait eu une incidence sur sa capacité de respecter ses obligations en vertu de la *Loi*.

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Demandes d'accès d'IRCC	62 234	82 387	116 928
Respect des délais (pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours)	58 %	58 %	51 %

RECOURS À LA PROROGATION DE DÉLAI

En 2019-2020, IRCC a eu recours 11 366 fois à une prorogation de délai, soit une augmentation de plus de 300 % depuis 2017-2018. Cette hausse correspond à une augmentation du nombre de plaintes reçues par le Commissariat concernant IRCC.

Plaintes relatives à la prorogation de délai reçues par le Commissariat concernant IRCC		
2017-2018	2018-2019	2019-2020
20	12	2 529

La vaste majorité des prorogations de délai a été prise en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi*. Cette disposition permet aux institutions de proroger le délai pour répondre aux demandes d'accès, pour autant que la prorogation soit d'une période que justifient les circonstances, si les deux conditions suivantes sont respectées :

- la demande vise un grand nombre de documents ou nécessite que l'institution fasse des recherches parmi un grand nombre de documents;
- l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution.

Dans l'arrêt *Canada (Commissaire à l'information) c. Canada (Défense nationale)*, 2015 CAF 56, la Cour d'appel fédérale a précisé ce qui suit :

- Toute omission de respecter l'une ou plusieurs des conditions énoncées à l'alinéa 9(1)a) rend la prorogation de délai nulle et le délai de 30 jours pour traiter la demande demeure en vigueur;
- L'institution fédérale :
 - doit sérieusement s'employer à évaluer le délai requis;
 - doit faire un calcul estimatif suffisamment rigoureux, logique et soutenable qui tiendra la route lors d'un examen de son caractère raisonnable;
- A priori, les prorogations de délai fondées sur des calculs simples à partir d'une formule ne démontrent pas qu'une tentative réelle a été faite pour évaluer la durée nécessaire.

Malgré les indications fournies par la Cour, le Commissariat a appris au cours de l'enquête qu'IRCC avait pris l'habitude de proroger systématiquement le délai en fonction du nombre de demandes présentées par les personnes. C'est-à-dire qu'IRCC a identifié les cinq personnes qui présentent le plus grand nombre de demandes chaque année et a systématiquement prorogé le délai de 60 ou de 90 jours selon le nombre de demandes soumises par ces personnes.

Selon IRCC, cette pratique :

- concorde avec la décision *Statham c. Société Radio-Canada*, 2009 CF 1028, de la Cour fédérale ainsi qu'avec la gestion par le Commissariat de ses dossiers d'enquête;
- est conforme à son obligation de prêter assistance en vertu de la *Loi*;
- est approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) dans son *Manuel de l'accès à l'information*.

Je ne suis pas d'accord. Rien dans la décision *Statham* et dans l'appel subséquent (2010 CAF 315) ou aucun fait entourant ces décisions n'autorise une institution à proroger le délai en fonction du nombre de demandes présentées par une personne. La décision *Statham* porte sur les nombreux « refus présumés » de communication de la Société Radio-Canada qui ont fait l'objet de plaintes auprès du Commissariat. La Cour d'appel a conclu que la Société Radio-Canada était restée en situation de « refus présumé » même si elle s'était engagée à répondre à l'ensemble des demandes en suspens dans un délai précis recommandé par la Commissaire.

La décision *Statham* précise aussi que le Commissariat dispose d'une grande latitude dans sa façon de mener ses enquêtes et de gérer ses dossiers d'enquête. Cette situation n'est pas comparable aux obligations d'une institution en vertu de la *Loi*.

En vertu du paragraphe 4(2.1), le responsable de l'institution fédérale doit faire tous les efforts raisonnables, « **sans égard à l'identité de la personne qui fait ou s'apprête à faire une demande** », pour lui prêter toute l'assistance indiquée, donner suite à sa demande de façon précise et complète et, sous réserve des règlements, lui communiquer le document en temps utile sur le support demandé. Or, la pratique d'IRCC qui consiste à proroger le délai en fonction de l'identité des demandeurs et du nombre de demandes qu'ils présentent chaque année n'est pas du tout conforme à cette obligation.

En ce qui concerne l'alinéa 9(1)a), il mentionne expressément la capacité de proroger le délai « d'une période que justifient les circonstances » dans les cas où « **la demande** » (au singulier) satisfait aux critères décrits. Rien dans le libellé de cette disposition ou dans la manière dont elle a été interprétée par le SCT ou les tribunaux n'autorise une institution à regrouper des demandes d'accès complètement distinctes pour proroger un délai.

Bien que le *Manuel de l'accès à l'information* du SCT fournisse des indications aux institutions au sujet de ce qui constitue « un grand nombre de documents », il ne laisse aucunement entendre qu'une série de demandes d'accès distinctes peuvent être regroupées dans le but de satisfaire aux critères justifiant une prorogation de délai.

À première vue, la pratique d'IRCC fait abstraction des prononcés de la Cour d'appel fédérale ainsi que du libellé explicite de

l'alinéa 9(1)a), selon lequel l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison « soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la **demande** ».

En me fondant sur les éléments de preuve et les observations dont je dispose, je conclus que la pratique d'IRCC qui consiste à proroger les délais en fonction de l'identité d'un demandeur et du nombre total de demandes présentées n'est pas permise en vertu de la *Loi*.

Je recommande à IRCC ce qui suit :

1. Cesser de proroger les délais en vertu de l'alinéa 9(1)a) en fonction du nombre de demandes présentées par une personne en particulier.

AMÉLIORATION DU PROCESSUS

Selon IRCC, lorsque l'institution reçoit une nouvelle demande d'accès, elle saisit manuellement les données dans le système de traitement des demandes. Un agent de l'AIPRP reçoit et examine ensuite la demande, puis décide où chercher les documents pertinents. Une fois que les documents ont été sauvegardés dans le système d'accès, ils font l'objet d'un examen pour voir si des exceptions s'y appliquent, après quoi une réponse est préparée et transmise.

La plupart des demandes d'accès liées aux dossiers d'immigration nécessitent qu'on cherche des documents dans le système de gestion des cas en matière d'immigration d'IRCC. Les agents de l'AIPRP du Ministère ont directement accès au système de gestion des cas; par conséquent, si le bureau de l'AIPRP a la certitude qu'il est possible de trouver l'ensemble des renseignements demandés dans le système de gestion des cas, il n'est pas nécessaire d'attribuer la tâche à un employé du programme. Cependant, si les employés du programme n'ont pas téléchargé l'ensemble des documents dans le système de gestion des cas, l'analyste de l'AIPRP attribuera au bureau concerné la tâche de trouver tous les documents pertinents.

Étant donné que le système de gestion des cas ne communique pas avec le logiciel de caviardage de l'AIPRP, les documents doivent être transférés électroniquement d'un système à l'autre. Ce transfert peut durer une minute ou deux ou s'étendre sur une heure pour chaque demande, selon la quantité de données à transférer.

IRCC a expliqué qu'il avait élaboré les initiatives ci-dessous pour améliorer ses procédures et ses outils dans le but de réduire les délais de traitement.

OPÉRATIONS ÉCLAIR

Les opérations éclair sont une solution à court terme qui permet au bureau de l'AIPRP de réaffecter des ressources qualifiées d'une étape du traitement des demandes à une autre. Il peut s'agir d'« opérations éclair rapides », qui sont axées sur une seule tâche, ou d'« opérations éclair complètes », qui sont axées sur l'ensemble des tâches et des secteurs d'activité. L'enquête a démontré que les opérations éclair servaient à réduire les arriérés, surtout en ce qui concerne l'entrée des données requises lors de l'enregistrement des demandes, et qu'elles étaient utilisées de façon sporadique. IRCC a mené des opérations éclair à cinq reprises depuis 2017.

IRCC reconnaît que les opérations éclair peuvent entraîner des arriérés dans d'autres secteurs de son bureau de l'AIPRP. Par conséquent, le Ministère y a recours en dernier ressort et tente de trouver des solutions plus viables qui tirent parti de la technologie, comme la conception d'un logiciel de gestion des cas (avec l'approbation du SCT) qui répond à ses besoins particuliers.

AUTOMATISATION ROBOTISÉE DES PROCESSUS

IRCC est en train de programmer et de mettre à l'essai l'automatisation robotisée des processus pour la saisie des nouvelles demandes dans le logiciel de traitement de l'AIPRP. Dans ses observations, IRCC affirme que l'utilisation de robots pour la saisie des données relatives aux demandes reçues pourrait lui permettre de raccourcir ses délais de traitement de cinq à sept minutes par demande, ce qui représente des économies importantes sur le plan des heures de travail lorsqu'on multiplie ces minutes par le nombre total de demandes reçues dans une année donnée.

IRCC ajoute que l'utilisation de robots peut :

- réduire le recours à des opérations éclair pour traiter les arriérés liés à l'enregistrement des demandes;
- permettre la réaffectation de ressources;
- accroître la capacité au sein des autres équipes;
- réduire les arriérés liés à l'enregistrement des demandes;
- apporter la tranquillité d'esprit au personnel en réduisant les arriérés et la nécessité de faire des heures supplémentaires.

IRCC compte procéder à la mise en œuvre complète de robots pour cette fonction d'ici le quatrième trimestre de 2020-2021.

IRCC envisage d'avoir recours à l'automatisation robotisée des processus dans diverses autres fonctions administratives, notamment l'extraction de documents de son système de gestion des cas, l'importation de documents dans son logiciel de caviardage et l'envoi des documents en réponse aux demandes. IRCC vise à élaborer et à mettre en œuvre ces autres utilisations au cours des trois prochaines années, selon la faisabilité de chaque phase et l'interopérabilité avec le système de gestion des cas.

FORMULAIRE DE DEMANDE EN LIGNE

Dans ses observations, IRCC a indiqué qu'il avait apporté plusieurs améliorations à son formulaire de demande en ligne au cours des dernières années dans le but de réduire le nombre de formulaires incomplets et de simplifier le traitement. Les formulaires incomplets sont ceux dans lesquels il manque des renseignements ou qui contiennent des renseignements incorrects. IRCC a mis en place des menus déroulants et des options de menu afin de simplifier le processus pour les demandeurs. Il affirme que le formulaire de demande amélioré a fait passer le nombre de formulaires incomplets de 30 % à 10-15 %, ce qui a amélioré les délais de traitement.

Les demandeurs fréquents se sont dits mécontents de la zone de texte dans le formulaire, qui leur permet de donner des renseignements supplémentaires, y compris des détails au sujet des documents recherchés, ce qui peut réduire encore plus la portée de la demande. Dans leurs observations, les demandeurs fréquents ont soutenu qu'ils s'intéressaient à l'une ou l'autre des parties suivantes :

- les renseignements sur l'admissibilité, qui se trouvent généralement à la page 2 du dossier d'immigration électronique de leurs clients, étant donné qu'ils confirment que les documents fournis conviennent et que la demande peut être traitée;
- les notes de l'agent, dans les cas où la demande est refusée.

Les demandeurs allèguent qu'IRCC ne tient pas systématiquement compte de la description des renseignements recherchés lorsqu'il traite les demandes et que, par conséquent, il traite plus de documents qu'il ne le faut, ce qui prolonge probablement le délai de réponse aux demandes.

Dans ses observations, IRCC a souligné que lorsque les demandeurs utilisent la zone de texte, les agents de l'AIPRP tiennent également compte de ces renseignements. Si besoin est, les agents de l'AIPRP communiquent avec les demandeurs pour obtenir des précisions.

INITIATIVES DE MODERNISATION DE L'AIPRP

Dans ses observations, IRCC a fait remarquer qu'en 2018, il avait procédé à une vérification interne pour évaluer l'efficacité du cadre de gouvernance et de contrôle en ce qui a trait à la gestion de ses demandes d'AIPRP. La vérification a permis d'établir qu'il fallait élaborer un plan stratégique à long terme pour améliorer la gestion des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels au sein de la Division de l'AIPRP ainsi qu'à l'échelle de l'institution.

En 2019, IRCC a créé un groupe de travail sur l'AIPRP dont le mandat est de comprendre les raisons pour lesquelles le nombre de demandes d'accès augmente sans cesse et de trouver des solutions pratiques à la situation. En conséquence, le Ministère travaille également à l'élaboration d'un plan d'action sur l'AIPRP visant à améliorer les services à la clientèle et à étudier les pratiques exemplaires des autres institutions.

En juin 2020, IRCC a aussi mis sur pied une équipe de modernisation de l'AIPRP pour superviser et coordonner les différentes initiatives au sein de la Division de l'AIPRP et dans l'ensemble de l'institution afin de trouver des solutions permettant de contenir l'augmentation constante du nombre de demandes d'accès.

IRCC a fait savoir qu'il étudiait toutes les mesures visant à assurer une gestion plus efficace et efficiente de sa fonction d'AIPRP. Cependant, le Ministère a donné peu de détails sur le travail effectué jusqu'à ce jour ou sur les délais d'exécution.

CONCLUSIONS

Il est évident qu'IRCC a reconnu les défis auxquels il était confronté en ce qui a trait au respect de ses obligations en vertu de la *Loi*. Pour relever ces défis, le Ministère a mis en place des stratégies et prévoit de prendre d'autres mesures au sein de son bureau de l'AIPRP relativement au nombre de demandes.

Par contre, IRCC ne m'a pas convaincue que ces stratégies, jusqu'à ce jour, avaient été suffisamment efficaces pour traiter le nombre croissant de demandes.

Les opérations éclair, bien qu'elles puissent s'avérer efficaces pour réduire les arriérés à court terme, exercent une pression sur les ressources humaines et financières, et elles peuvent causer des arriérés à d'autres étapes du traitement des demandes.

L'automatisation robotisée des processus pour les fonctions administratives est prometteuse. Alors que cette initiative en est encore aux étapes préliminaires de la mise en œuvre, j'incite IRCC à continuer d'accroître sa capacité d'automatisation pour les fonctions administratives liées à l'AIPRP. Je souligne toutefois que peu de progrès ont été réalisés par rapport à cette initiative. La première phase de l'automatisation robotisée des processus n'est pas encore opérationnelle et IRCC s'est donné trois autres années pour la mettre complètement en œuvre dans cinq secteurs du traitement des demandes.

En ce qui concerne le formulaire de demande en ligne, IRCC a été en mesure de signaler une amélioration des délais de réponse, particulièrement en raison de la réduction du nombre de formulaires de demande incomplets. La simplification du formulaire au moyen des menus déroulants est un excellent exemple d'initiative qui donne des résultats positifs mesurables pour les demandeurs et le bureau de l'AIPRP.

Pour répondre aux préoccupations soulevées par les demandeurs fréquents, j'incite les responsables de l'AIPRP à continuer d'améliorer le formulaire de demande en ligne. Ils pourraient notamment ajouter d'autres menus déroulants pour les renseignements souvent demandés, comme ceux sur l'admissibilité ou les notes de l'agent, de sorte que le Ministère ne perde pas de temps à traiter les documents que le demandeur ne souhaite pas recevoir.

En ce qui concerne les diverses initiatives de modernisation de l'AIPRP du Ministère, les éléments de preuve à ma disposition ne me permettent pas de conclure qu'elles ont, jusqu'à ce jour, amélioré de façon mesurable la capacité d'IRCC de respecter ses obligations en vertu de la *Loi*. Les observations d'IRCC ne comportaient pas de détails précis au sujet d'initiatives concrètes, de cibles de mise en œuvre et de résultats attendus.

Je suis inquiète de constater que, trois ans après qu'une vérification a établi que le bureau de l'AIPRP devait élaborer un plan stratégique à long terme en vue d'améliorer la gestion des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, IRCC en est encore à « étudier toutes les mesures visant à assurer une gestion plus efficace et efficiente de sa fonction d'AIPRP ».

Je recommande à IRCC ce qui suit :

2. Élaborer un plan de travail établissant les mesures précises et concrètes prises ou à prendre en vue d'améliorer le rendement au sein du bureau de l'AIPRP, notamment les suivantes :
 - autres opérations éclair exécutées par IRCC, le cas échéant, ainsi que les circonstances dans lesquelles elles ont été exécutées et les résultats de ces opérations;
 - détails sur la mise en œuvre de l'automatisation robotisée des processus administratifs au sein du bureau de l'AIPRP;
 - détails sur d'autres améliorations potentielles apportées au processus de traitement des demandes d'IRCC, notamment en ce qui concerne l'interopérabilité accrue entre le système de gestion des cas et le logiciel de caviardage de l'AIPRP;
 - révision du formulaire de demande en ligne, y compris l'étude de solutions qui permettraient aux demandeurs de réduire davantage la portée de leurs demandes et de diminuer le traitement inutile des documents figurant dans le dossier d'immigration;
 - détails sur les divers plans d'action et le plan de modernisation de l'AIPRP, y compris des initiatives précises, les délais d'exécution ainsi que les résultats et gains prévus pour chaque initiative proposée.

Je continuerai de surveiller le rendement d'IRCC au moyen des plaintes que le Commissariat recevra.

De plus, afin d'informer les intervenants au sujet de l'amélioration du rendement d'IRCC, je recommande au Ministère ce qui suit :

3. Publier, d'ici la fin de 2021, les répercussions et les résultats concrets de l'ensemble des mesures précises et concrètes énoncées dans son plan de travail.

DIMINUTION DE LA NÉCESSITÉ DE PRÉSENTER DES DEMANDES D'ACCÈS

L'une des questions auxquelles j'ai tenté de répondre dans le cadre de mon enquête est celle de savoir pourquoi il y a autant de demandes en vertu de la *Loi* pour des renseignements concernant les dossiers d'immigration alors qu'IRCC offre d'autres options aux demandeurs ou à leurs représentants pour connaître l'état de leur demande d'immigration.

Les demandeurs fréquents allèguent que l'information à laquelle eux ou leurs représentants ont accès en ligne ou qui leur est autrement communiquée par les responsables d'IRCC n'est pas satisfaisante. À titre d'exemple, la barre d'état dans le portail MonCompte d'IRCC n'indique généralement que le nombre de jours qui se sont écoulés depuis la réception de la demande. Il y a peu ou pas de renseignements au sujet de l'état réel du traitement d'une demande.

Dans la même veine, la correspondance qui présente les résultats d'une demande d'immigration donne peu de renseignements aux demandeurs ou à leurs représentants. C'est au moyen de lettres types que ces derniers savent si leur demande a été refusée ou approuvée. Ces lettres renferment rarement assez de détails pour comprendre pourquoi une demande a été refusée.

Cependant, même si les demandeurs fréquents soutiennent ne pas recevoir de renseignements adéquats par l'intermédiaire du portail d'IRCC ou des lettres types, ils ont indiqué au Commissariat qu'ils obtiennent habituellement l'information qu'ils recherchent au moyen de demandes d'accès. Cette situation concorde avec le fait que le Commissariat reçoit très peu de plaintes relatives à des exceptions touchant des dossiers d'immigration.

Cette enquête systémique démontre clairement que l'incapacité des demandeurs fréquents d'obtenir suffisamment de renseignements au sujet de leur dossier d'immigration autrement que par l'accès à l'information exerce une pression importante sur le bureau de l'AIPRP du Ministère et sur sa capacité de traiter les demandes dans les délais prévus par la *Loi*.

MODERNISATION DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

Les demandeurs d'immigration souhaitent obtenir des renseignements clairs et utiles au sujet de leur demande, en temps réel et au moyen de services intuitifs. Dans ses observations, IRCC a reconnu que les attentes des demandeurs à l'égard de l'accessibilité de l'information relative aux dossiers d'immigration évoluent. Il a également mentionné qu'il procédait à une modernisation de la plateforme numérique qui devrait être mise en œuvre au cours des prochaines années et que le premier produit serait disponible au début de 2021-2022. Cette transformation comprend l'amélioration du portail MonCompte, la mise en place de notifications poussées et l'amélioration du contenu générique sur le site Web du Ministère. IRCC souligne que la mise en œuvre intégrale de ces initiatives s'étendra sur deux à trois ans.

LETTRES DE REFUS

IRCC affirme qu'il est en train d'améliorer les lettres de refus à l'intention des demandeurs d'immigration, dont celle à l'intention des demandeurs de résidence temporaire. Le Ministère prévoit qu'un examen exhaustif débutera lors du dernier trimestre de 2020-2021 et qu'une nouvelle lettre de refus à l'intention des demandeurs de résidence temporaire sera mise en œuvre au cours du premier trimestre de 2021-2022. IRCC prévoit que ces améliorations réduiront la nécessité pour les clients de tenter d'obtenir de l'information au moyen d'une demande d'accès. Cependant, le Ministère a signalé que, bien que cette initiative viserait à inclure davantage de détails dans les lettres afin que les demandeurs comprennent mieux les motifs du refus, il ne prévoit pas que la nouvelle lettre type comprendra des extraits des notes de l'agent.

IRCC soutient qu'il améliore continuellement l'accessibilité en ligne de l'information sur l'état des demandes d'immigration et que les résultats des sondages auprès des demandeurs ont été très positifs.

AMÉLIORATIONS APPORTÉES DANS D'AUTRES SECTEURS DE PROGRAMME

L'étape du processus de demande d'accès qui demeure la plus exigeante en main-d'œuvre est l'examen des documents pour voir si des exceptions s'y appliquent. Je suis d'avis que des améliorations peuvent être apportées à la façon dont l'information est consignée dans le système de gestion des cas, ce qui pourrait réduire les délais de traitement des demandes d'accès. En gardant à l'esprit que les demandeurs fréquents sont généralement satisfaits de la quantité de renseignements communiqués en réponse à leurs demandes d'accès,

IRCC devrait prévoir, dès la création d'un dossier d'immigration, un espace pour le contenu qui peut être communiqué, celui qui ne peut pas l'être et celui qui nécessite un examen, en vue d'une demande d'AIPRP éventuelle.

Non seulement ces améliorations pourraient réduire les délais de traitement des demandes d'accès, mais elles pourraient également ouvrir la voie à une automatisation du traitement des demandes d'AIPRP. IRCC n'a pas précisé que des initiatives étaient en cours en vue d'améliorer la gestion de l'information au niveau des programmes.

J'estime que les stratégies élaborées et exécutées jusqu'à ce jour par IRCC n'ont pas permis d'éliminer les causes fondamentales du nombre accru de demandes d'accès, ce qui a mis à rude épreuve la capacité du bureau de l'AIPRP de se conformer à la *Loi*.

En me fondant sur l'enquête et les observations d'IRCC, je recommande au Ministère ce qui suit :

4. Mettre en œuvre ou renforcer ses plans et stratégies pour améliorer l'accessibilité de l'information relative aux dossiers d'immigration de manière à atténuer la pression induite exercée sur le système d'accès à l'information.

RESSOURCES DU BUREAU DE L'AIPRP

Au cours des trois derniers exercices, le nombre de demandes d'accès d'IRCC concernant les dossiers d'immigration a augmenté considérablement (62 928 en 2017-2018, 81 013 en 2018-2019 et 115 558 en 2019-2020). Les renseignements recueillis lors de l'enquête du Commissariat donnent à penser que les effectifs du bureau de l'AIPRP du Ministère n'ont pas augmenté au même rythme que le nombre de demandes reçues.

Lors de l'enquête, j'ai souligné à IRCC que les effectifs dans son bureau de l'AIPRP au cours des dernières années étaient bien en deçà des ressources affectées par les autres institutions fédérales à leur fonction d'AIPRP selon le nombre de demandes.

IRCC a répondu que les effectifs de son bureau de l'AIPRP sont en mesure de faire plus que d'autres ministères avec moins de ressources. L'institution soutient qu'elle examine constamment ses effectifs et ses processus pour s'assurer de satisfaire aux besoins des demandeurs et de fournir des services de qualité, et elle signale d'autres stratégies dont

le bureau de l'AIPRP se sert pour gérer le nombre croissant de demandes.

IRCC reconnaît toutefois que l'augmentation du nombre de demandes continue d'exercer une pression sur ses ressources. Un effectif compétent et des initiatives visant à gérer l'augmentation du nombre de demandes ne peuvent pas compenser une quantité insuffisante de ressources.

Selon les renseignements recueillis lors de l'enquête du Commissariat et, en particulier, le fait qu'IRCC a recours à des opérations éclair pour traiter les arriérés et le fait qu'il proroge systématiquement les délais en fonction du nombre de demandes (ce qui est contraire aux critères énoncés dans la *Loi*), je crains que le bureau de l'AIPRP du Ministère ne dispose actuellement pas des ressources adéquates. Par conséquent, je recommande à IRCC ce qui suit :

5. Obtenir des ressources humaines et financières adéquates à court terme pour ses processus d'AIPRP afin de respecter ses obligations en vertu de la *Loi* jusqu'à la mise en œuvre des solutions permanentes qui permettront de réduire les pressions exercées sur son bureau de l'AIPRP.

CONCLUSION

Dans un gouvernement ouvert, transparent et axé sur le service à la clientèle, les demandes d'accès officielles s'ajoutent aux autres mécanismes permettant d'obtenir efficacement et facilement des renseignements gouvernementaux; elles ne les remplacent pas. IRCC a déjà pris diverses mesures, comme des portails en ligne, permettant aux demandeurs ou à leurs représentants d'accéder à de l'information relative aux dossiers d'immigration. Cependant, mon enquête a révélé que l'information accessible au moyen de ces autres mécanismes n'était pas adéquate et que, par conséquent, les demandeurs ou leurs représentants ont recours au système d'accès à l'information pour obtenir les renseignements qu'ils recherchent. Cette situation exerce une pression sur le bureau de l'AIPRP et sa capacité de répondre aux demandes en vertu de la *Loi*.

IRCC a démontré qu'il est agile et capable de s'adapter, surtout pour un ministère de sa taille. À titre d'exemple, lors de la pandémie de la COVID-19, son bureau de l'AIPRP, comme tous ses autres services, a dû

adapter ses processus et procédures pour faciliter le télétravail et faire en sorte que les employés disposent des outils nécessaires pour travailler à distance. IRCC a traité des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels tout au long de la pandémie et son bureau de l'AIPRP continue de bien fonctionner malgré les difficultés imposées par les mesures sanitaires et les règles de confinement actuelles.

Le 7 décembre 2020, le taux de conformité d'IRCC était de 79 %, ce qui représente une amélioration appréciable par rapport à l'année précédente. Ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres qui illustre pourquoi IRCC est considéré comme un chef de file par la collectivité de l'AIPRP.

Dans cet esprit, j'exhorte IRCC à être audacieux et ambitieux dans ses plans visant à transformer la façon dont il communique l'information relative aux dossiers d'immigration à ses clients. Bon nombre des initiatives décrites par IRCC continuent de privilégier l'amélioration progressive des processus établis et traditionnels d'AIPRP, ce qui produit des résultats minimaux. De plus, d'autres changements plus importants en sont actuellement aux étapes de la planification ou de la mise en œuvre et ne donnent pas encore de résultats.

L'accroissement du financement de l'unité de l'AIPRP entraînerait fort probablement une certaine amélioration de la conformité à la *Loi*. Cependant, les renseignements recueillis dans le cadre de cette enquête donnent à penser que le renforcement des activités d'AIPRP afin de répondre au grand nombre de demandes, s'il n'est pas combiné à d'autres mesures importantes, est peu susceptible de régler complètement les problèmes auxquels IRCC est confronté.

Enfin, IRCC doit cesser de proroger systématiquement les délais pour les demandeurs fréquents et doit plutôt privilégier des mesures qui permettront d'atténuer la pression exercée sur son bureau de l'AIPRP.

Je souligne en passant que, dans ses observations, IRCC soulève des préoccupations au sujet d'« acteurs malhonnêtes qui profitent de personnes vulnérables », par exemple en facturant des frais élevés à leurs clients pour des demandes d'accès à l'information présentées en leur nom. IRCC fait observer que des mesures sont prises pour réglementer la profession de consultant en immigration. Je comprends les difficultés que cette pratique peut entraîner pour l'institution, mais le problème ne relève malheureusement pas de moi. Voilà pourquoi je n'ai pas traité plus à fond cette question dans mon rapport.

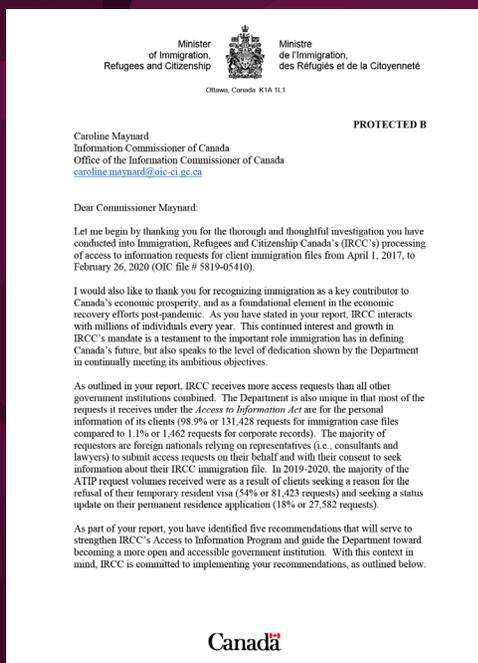
Le présent rapport ne vise pas à demander d'autres observations à IRCC étant donné que l'enquête est terminée et que j'ai formulé mes recommandations.

En fait, le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté doit m'aviser d'ici le 15 mars 2021 des mesures qu'il a prises ou qu'il compte prendre pour mettre en œuvre mes recommandations, ou me donner les raisons pour lesquelles il ne prendra pas les mesures recommandées. Un compte rendu, dans lequel seront présentées mes conclusions et l'ordonnance, sera produit après la date d'échéance.

Si vous souhaitez discuter avec moi de l'un ou l'autre des points abordés dans le présent rapport, n'hésitez pas à communiquer avec moi au 819-994-0001.

Caroline Maynard
Commissaire à l'information du Canada

ANNEXE 1.2



Lettre du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté reçue le 22 mars 2021 par le Commissariat à l'information du Canada. Cette lettre donne suite aux conclusions de la Commissaire et fait le point sur les mesures prises par IRCC.

Caroline Maynard
Commissaire à l'information du Canada
Commissariat à l'information du Canada
caroline.maynard@oic-ci.gc.ca

Madame la Commissaire,

Tout d'abord, permettez-moi de vous remercier pour l'enquête rigoureuse et approfondie que vous avez menée sur le traitement des demandes d'accès à l'information à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) du 1^{er} avril 2017 au 26 février 2020 (numéro de dossier du Commissariat 5819-05410).

Je vous remercie également d'avoir reconnu que l'immigration contribue grandement à la prospérité économique du Canada et qu'elle constituera un élément essentiel de la relance économique à la suite de la pandémie. Comme vous l'avez mentionné dans votre rapport, IRCC interagit chaque année avec des millions de personnes. Cet intérêt constant pour le mandat d'IRCC et l'élargissement de celui-ci témoignent non seulement du rôle important de l'immigration dans l'avenir du Canada, mais illustrent aussi le dévouement avec lequel le Ministère s'efforce de continuellement atteindre ses ambitieux objectifs.

Comme le souligne votre rapport, IRCC reçoit plus de demandes d'accès que toutes les autres institutions fédérales combinées. Le Ministère a également ceci de particulier que la plupart des demandes qu'il reçoit en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* concernent les renseignements personnels de ses clients (98,9 % ou 131 428 demandes visent des dossiers d'immigration, alors que 1,1 % ou 1 462 demandes visent des documents ministériels). La majorité des demandeurs sont des ressortissants étrangers qui s'en remettent à des représentants (consultants et avocats) pour déposer des demandes d'accès en leur nom et avec leur consentement afin d'obtenir des renseignements au sujet de leur dossier d'immigration à IRCC. En 2019-2020, la majorité des demandes d'accès reçues provenaient de demandeurs qui cherchaient à connaître les motifs du refus de leur visa de résident temporaire (54 % ou 81 423 demandes) et qui voulaient connaître l'état de leur demande de résidence permanente (18 % ou 27 582 demandes).

Dans votre rapport, vous avez formulé cinq recommandations qui serviront à renforcer le programme d'accès à l'information d'IRCC et à aider le Ministère à devenir une institution plus ouverte et accessible. Dans ce contexte, IRCC s'engage à mettre en œuvre vos recommandations comme suit.

1. RECOURS AUX PROROGATIONS DE DÉLAI POUR LES PERSONNES QUI FONT DES DEMANDES MULTIPLES

Pour donner suite à votre recommandation, j'aimerais signaler qu'IRCC a cessé d'appliquer automatiquement des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi* en fonction du nombre combiné de documents à traiter pour répondre aux multiples demandes soumises par les demandeurs fréquents.

Bien qu'IRCC ait organisé son système de la manière la plus efficiente possible, une grande quantité de ressources doivent être consacrées aux personnes qui font des demandes multiples en raison du nombre de documents qu'il faut traiter. En 2019-2020, les cinq plus importants demandeurs d'IRCC, en moyenne, ont demandé 6 157 pages de documents par jour ouvrable, soit plus de 30 000 pages par semaine. À eux seuls, ces demandeurs ont fait plus de 10 000 demandes l'année dernière. Si l'on ajoute à cela l'augmentation extraordinaire du nombre de demandes (117 000 en 2019-2020, par rapport à 82 000 en 2018-2019), il devenait évident qu'IRCC devait prendre des mesures pour respecter le droit d'accès équitablement à une plus vaste échelle.

Le 1^{er} mars 2021, le Ministère a néanmoins cessé d'appliquer des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) dans les cas où le regroupement de demandes multiples provenant de mêmes personnes donnait lieu à un grand nombre de documents.

2. PLAN DE TRAVAIL POUR AMÉLIORER LE PROCESSUS

Je vous sais gré de reconnaître que le Ministère a pris des initiatives pour traiter le nombre sans précédent et inégalé de demandes d'accès auquel il fait face. Comme vous l'avez mentionné, les opérations éclair permettent d'éliminer les demandes accumulées à court terme, mais elles nuisent aux mieux-être des employés et, si elles ne sont pas bien gérées, elles peuvent causer de l'engorgement à d'autres étapes du traitement des demandes. C'est pour cette raison qu'IRCC envisage de prendre d'autres mesures plus durables à cet effet.

Ces mesures comprennent des approches novatrices pour automatiser les fonctions administratives liées au traitement des demandes d'AIPRP, l'acquisition de nouveaux logiciels adaptatifs pour accroître l'efficacité et l'interopérabilité du traitement ainsi que d'autres améliorations au formulaire de demande d'AIPRP en ligne d'IRCC. À cette fin, IRCC est d'accord avec votre recommandation d'élaborer un plan de travail établissant des résultats concrets et mesurables pour ces mesures et les autres mesures prises pour améliorer le rendement au sein de son bureau de l'AIPRP.

3. PUBLIER LES RÉPERCUSSIONS ET LES RÉSULTATS CONCRETS DU PLAN DE TRAVAIL

IRCC demeure ouvert, transparent et responsable, et a élaboré un plan stratégique à long terme pour améliorer la gestion des demandes en

réponse à la vérification interne de la gestion de l'AIPRP effectuée en 2019. IRCC appuie pleinement votre recommandation de publier les résultats et les répercussions de toutes les mesures concrètes établies dans le plan de travail et est d'accord avec celle-ci. Comme indiqué dans votre rapport, cette information sera communiquée au Commissariat à l'information d'ici la fin de 2021, en plus d'être incluse dans le rapport annuel d'IRCC sur la *Loi sur l'accès à l'information*, qui sera publié sur le site Web du Ministère.

4. METTRE EN ŒUVRE UN PLAN POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES DOSSIERS D'IMMIGRATION

Les attentes des clients évoluent. Ils veulent obtenir des renseignements clairs et utiles, en temps réel, au moyen de services intuitifs. À défaut de cela, ils ont recours à d'autres moyens, comme les demandes d'AIPRP, dans l'espoir d'obtenir l'information dont ils ont besoin. IRCC est d'accord avec votre recommandation et est en train de mettre en œuvre ses plans et ses stratégies pour améliorer l'accessibilité de l'information sur les dossiers d'immigration, comme indiqué ci-dessous.

MODERNISATION DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

IRCC fait activement des mises à jour et des améliorations à sa fonctionnalité MonCompte, qui permettront de mieux communiquer l'état de leur dossier aux clients. La pleine mise en œuvre de l'initiative de modernisation, sur laquelle reposera une nouvelle Plateforme d'expérience numérique, et le lancement intégral de la nouvelle fonctionnalité MonCompte sont prévus pour 2023-2024.

À court et à moyen termes, IRCC prévoit de lancer un produit minimum viable afin d'améliorer les renseignements sur l'état des dossiers accessibles en libre service pour le secteur d'activité relatif à l'octroi de la citoyenneté. On prévoit que cette nouvelle fonctionnalité sera ensuite mise en œuvre dans d'autres secteurs d'activité, dont les programmes de résidence permanente pour lesquels il y a un grand nombre de demandes d'AIPRP.

Pendant qu'il mettra pleinement en œuvre sa nouvelle Plateforme d'expérience numérique, IRCC continuera à tenir compte des commentaires et des observations des clients afin d'en maximiser la convivialité.

LETTRES DE REFUS

IRCC comprend l'importance de produire de la correspondance axée sur le client qui est claire et facile à comprendre. Les communications

doivent aussi fournir aux demandeurs de l'information utile qui les aidera dans leur démarche d'immigration.

À cette fin, IRCC procède à un examen exhaustif en vue d'inclure davantage de détails dans les lettres de refus pour aider les demandeurs à mieux comprendre pourquoi leur demande a été refusée. Tout changement apporté à la correspondance nécessitera une participation directe des clients au moyen de tests de convivialité, pour s'assurer que les améliorations leur permettent d'obtenir l'information qu'ils recherchent et que cette information est facile à comprendre. On s'attend à ce que la correspondance axée sur le client réduise la nécessité pour les clients ou leurs représentants de faire des demandes d'AIPRP. IRCC prévoit de mettre en œuvre la nouvelle lettre de refus d'ici le printemps ou l'été 2021.

IRCC procède également à une analyse exhaustive des causes profondes amenant les clients à présenter des demandes d'AIPRP. D'ici la fin de 2021, le Ministère prévoit de procéder à cette analyse et étudier des projets pilotes pour trouver d'autres moyens de fournir aux demandeurs l'information qu'ils recherchent.

AUTRES AMÉLIORATIONS AUX SECTEURS DE PROGRAMME

IRCC reconnaît que l'examen des documents afin de voir si des exceptions s'appliquent est exigeant en main-d'œuvre. Le système utilisé par IRCC pour traiter les cas, le SMGC, contient une grande quantité de renseignements concernant les différents programmes d'immigration, de citoyenneté et de passeport. Sans parler du fait que de nombreux utilisateurs se servent de ce système, au Canada, à l'étranger et dans d'autres ministères administrant des programmes d'IRCC.

Quant à la recommandation de prévoir dans le SMGC l'information qui pourrait faire l'objet d'une demande d'AIPRP, ce n'est actuellement pas une option envisageable. Cette façon de faire nécessiterait énormément de ressources et aurait une efficacité limitée, car la vaste majorité des dossiers d'immigration ne sont pas demandés en vertu de la *Loi*. IRCC détient une grande quantité de renseignements personnels et sensibles. Compte tenu de ces facteurs ainsi que des nombreux utilisateurs du système, communiquer l'information sans l'examiner pose un risque qui pourrait causer un tort irréparable aux clients et aux partenaires d'IRCC.

5. OBTENIR DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES ADÉQUATES

IRCC est d'accord avec cette recommandation et fait actuellement des démarches pour se doter de ressources humaines et financières supplémentaires, dans le cadre du plan d'action ministériel exhaustif, tout en mettant en œuvre des solutions technologiques pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi*.

En plus de donner suite à vos recommandations, j'aimerais solliciter votre aide concernant certaines questions qui, selon moi, pourraient améliorer les services d'AIPRP offerts aux Canadiens et aux non-Canadiens. Je comprends que le Commissariat préconise un vaste accès à l'information, comme il se doit. Les institutions fédérales assujetties à la *Loi* jouent un rôle important et profitent grandement de l'aide et de la surveillance du Commissariat. Votre soutien continu dans les domaines suivants serait grandement apprécié :

- continuer à plaider en faveur d'améliorations à la *Loi* et d'un plus vaste accès à l'information, mais d'une manière qui assure un équilibre entre le droit à l'information des demandeurs et les répercussions opérationnelles sur la capacité des ministères à répondre efficacement aux demandes;
- enquêter sur les pratiques des consultants qui profitent d'un système d'accès à l'information qui leur est favorable aux dépens des ressortissants étrangers et des contribuables canadiens.

IRCC s'engage à respecter ses obligations en vertu de la *Loi* et je suis convaincu que notre collaboration continue renforcera le système d'accès à l'information. La prochaine étape sera l'envoi du plan d'action de gestion complet d'IRCC de même que d'une liste exhaustive des initiatives de modernisation de l'AIPRP, d'ici le 15 avril 2021.

Je tiens à vous remercier, vous et votre organisation, pour la relation ouverte et axée sur la collaboration que vous entretenez avec le Ministère en ce qui concerne la mise en œuvre de ces recommandations pour moderniser le programme d'AIPRP d'IRCC.

Je vous prie d'agréer, Madame la Commissaire, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté,
L'honorable Marco E.L. Mendicino, C.P., député

