

# QUESTION D'ACCÈS : UN STATU QUO INTENABLE

---

Enquête systémique sur les  
demandes d'accès à l'information  
liées à l'immigration

---

Rapport spécial présenté au Parlement  
Le 7 mai 2024

---



Commissaire  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada

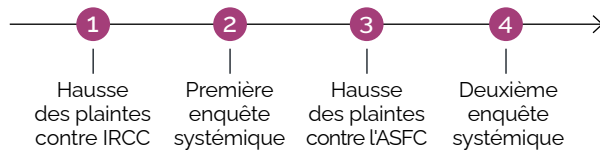
## Table des matières

Mise à jour de la Commissaire à l'information .....	3
Aperçu des chiffres .....	6
Rapport d'étape .....	9
Conclusion .....	10
<b>Annexes</b>	
Annexe I — Réponse de la présidente de l'Agence des services frontaliers du Canada .....	13
Annexe II — Réponse du sous-ministre délégué d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada .....	15





### Pourquoi une deuxième enquête systémique?



## Mise à jour de la Commissaire à l'information

Trois ans après mon enquête systémique sur Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), les personnes qui font des demandes d'immigration continuent de se tourner vers le système d'accès à l'information pour obtenir les renseignements dont elles ont besoin. Fait nouveau toutefois : ces demandes d'accès sont non seulement présentées à IRCC, mais aussi à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), qui dispose des mêmes données au moyen d'outils partagés.

Les unités de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) des deux institutions subissent donc les conséquences du retard d'IRCC dans la mise en œuvre d'une façon plus efficace de fournir des renseignements sur les demandes d'immigration que celles soumises en vertu de *Loi sur l'accès à l'information*. En ce moment, rien n'indique que cette situation changera dans un avenir rapproché.

D'avril 2017 à février 2020, j'ai observé une augmentation marquée des demandes d'accès à l'information présentées à IRCC visant des documents relatifs à des demandes d'immigration. À la suite de mon enquête systémique sur cette situation, en mai 2021, j'ai déposé au Parlement un rapport spécial intitulé [Question d'accès : remettre en cause le statu quo](#).

À l'époque, la forte pression à laquelle étaient soumises les ressources d'AIPRP à IRCC et le grand nombre de plaintes déposées auprès du Commissariat à l'information contre cette institution m'ont amenée à formuler des recommandations visant à remédier aux problèmes liés au rendement, aux processus et aux ressources. Plus important encore, j'ai signalé qu'il existe d'autres moyens plus efficaces que la *Loi sur l'accès à l'information* pour fournir aux personnes qui font des demandes d'immigration de l'information concernant celles-ci et j'ai formulé la recommandation suivante :

« 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. »

Depuis, l'ASFC a également connu une augmentation marquée du nombre de demandes d'accès visant des renseignements sur l'immigration. L'augmentation subite du nombre de plaintes alléguant le non-respect par l'ASFC des délais prévus par la *Loi* m'a amenée à lancer une autre enquête en 2023.

Maintenant que cette seconde enquête systémique sur l'accès aux renseignements relatifs à l'immigration est conclue, il ne fait aucun doute que l'ASFC subit les conséquences du statu quo qui persiste à IRCC, plus particulièrement l'absence de progrès pour ce qui est de fournir aux personnes qui font des demandes d'immigration

une autre méthode d'obtenir des renseignements concernant celles-ci. La réponse de la présidente de l'ASFC se trouve en annexe du présent rapport spécial. Mes conclusions et mes recommandations se trouvent dans le [compte rendu de l'enquête](#).

## Les lents progrès entraînent des difficultés sur plusieurs fronts

En mars 2021, en réponse à mon enquête systémique sur IRCC, le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a indiqué que, entre autres mesures prévues, la nouvelle Plateforme d'expérience numérique et la mise en œuvre intégrale de la nouvelle fonctionnalité MonDossier étaient prévues en 2023-2024. Cette nouvelle plateforme devait permettre de rendre les renseignements directement accessibles aux clients d'IRCC par des moyens autres que le système d'accès à l'information.

L'objectif d'IRCC de mettre en œuvre ces améliorations au cours du dernier exercice semblait raisonnable et réaliste. Il correspondait également à l'[Ambition numérique](#) du gouvernement du Canada, qui vise à faciliter les interactions des citoyens et des clients avec la fonction publique, et à leur permettre d'accéder par voie numérique à des services gouvernementaux de haute qualité, accessibles et efficaces. La réalisation de progrès mesurables dans les programmes de transformation fondamentale visant à offrir des services d'immigration était une priorité de l'Ambition pour 2023.

Malheureusement, en août 2023, IRCC a indiqué qu'il faudrait encore deux ans environ pour que ce projet soit entièrement mis en œuvre, comme l'explique le sous-ministre délégué d'IRCC dans la réponse en annexe au présent rapport. Entre-temps, le nombre de demandes d'accès présentées à IRCC continue d'augmenter chaque

année. En fait, ce nombre dépasse de beaucoup celui des demandes présentées à toutes les autres institutions combinées. Et pour aggraver encore les choses, l'ASFC semble suivre la même trajectoire, tel qu'illustré ci-dessous.

Comme le révélait mon enquête systémique sur IRCC, l'augmentation marquée des demandes d'accès est attribuable aux démarches des personnes qui cherchent à obtenir des renseignements stockés dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC), l'outil qui sert à stocker et gérer les données liées aux dossiers d'immigration. Comme IRCC et l'ASFC ont tous les deux accès à ce système, les personnes qui font des demandes d'immigration ou leurs représentants peuvent présenter des demandes d'accès à l'une ou l'autre institution, ou même aux deux, concernant l'état d'avancement d'une demande d'immigration.

IRCC, qui reçoit ce type de demandes depuis plusieurs années, a amélioré leur traitement, ce qui a permis de réduire le nombre de plaintes. Cependant, à la conclusion de mon rapport spécial de 2021, j'ai mentionné qu'il ne fallait pas accorder trop d'importance à ce type d'améliorations :

« 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. »

L'objet de la *Loi sur l'accès à l'information* n'a jamais été de remplacer les moyens de fournir ce dont les personnes ont besoin et ce qu'elles attendent du gouvernement fédéral, à savoir un accès rapide à l'information nécessaire pour prendre les décisions qui les touchent.

Tout comme les historiens et historiennes utilisent la *Loi* pour compenser l'absence de programme de déclassification au Canada, les clients d'IRCC l'utilisent pour obtenir des renseignements sur leurs demandes d'immigration. Ces renseignements devraient être accessibles directement au moyen de méthodes de prestation de services numériques modernes.

Les résultats de cette seconde enquête systémique sur les renseignements relatifs à l'immigration montrent que mes conseils n'ont pas été entièrement suivis, et que la tâche, plus ardue, de favoriser le développement de ces solutions de rechange n'a pas avancé au même rythme que ces améliorations de l'efficacité dans le traitement des demandes d'accès. Cette situation met aussi l'accent sur un sujet que j'ai déjà soulevé : le gouvernement fédéral doit innover et adopter une nouvelle approche pour fournir aux Canadiens et Canadiennes, actuels et futurs, l'information qu'ils recherchent. Le système d'accès à l'information, qui est déjà débordé, ne remplace pas les outils et mécanismes conçus spécialement pour fournir aux personnes les renseignements dont elles ont besoin, rapidement et facilement.

Il existe des moyens efficaces de fournir des renseignements utiles aux membres du public engagés dans des processus individuels avec le gouvernement, sans ajouter de la pression au système d'accès à l'information, qui est déjà surchargé.

Par exemple, le portail en ligne de l'Agence du revenu du Canada permet aux contribuables d'obtenir leurs renseignements fiscaux sans présenter de demande d'accès.

Après avoir pris connaissance d'un [rapport récent de la vérificatrice générale sur les systèmes de technologie de l'information \(TI\) gouvernementaux désuets](#), j'ai aussi des doutes quant à la rapidité avec laquelle le gouvernement règlera les problèmes qui sont à l'origine de l'augmentation actuelle des demandes d'accès à l'ASFC. Les [commentaires de l'ancienne dirigeante principale de l'information](#) sur le fait que le gouvernement du Canada n'a pas modernisé ses systèmes de TI au cours des 13 dernières années ne font que renforcer ces doutes.

En effet, tant que la situation n'est pas entièrement réglée par IRCC et que ses clients ne disposent pas de moyen direct d'obtenir des renseignements relatifs à l'immigration, autant IRCC que l'ASFC peuvent s'attendre à continuer de recevoir un grand nombre de demandes d'accès visant ce type de renseignements.

Que ce soit clair : même si l'augmentation marquée du nombre de demandes d'accès présentées à l'ASFC découle des difficultés à IRCC, l'ASFC doit néanmoins s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cela implique de prendre toutes les mesures nécessaires pour répondre à ces demandes dans les délais prescrits.

### Appel à l'action dans l'intérêt d'un système d'accès à l'information surchargé

Après deux enquêtes systémiques portant sur les demandes de renseignements relatifs à l'immigration, je suis convaincue que les parlementaires comprennent maintenant mieux le besoin urgent de mener à bien le projet de transformation d'IRCC. Bien que la planification soit une étape importante de tout projet complexe, il faut que les plans débouchent sur des mesures concrètes, une efficacité accrue et des résultats tangibles.

Les Canadiens et Canadiennes ont le droit de recevoir des services gouvernementaux qui répondent à leurs besoins et il est raisonnable de s'attendre à ce que les efforts déployés par IRCC pour moderniser son portail client, le SMGC et les services connexes finissent par freiner l'augmentation actuelle du nombre de demandes d'accès à l'information. Comme je l'ai déclaré à de nombreuses reprises depuis le début de mon mandat, la meilleure demande d'accès demeure celle qu'il n'était pas nécessaire de faire.

Dans l'intérêt d'un système d'accès déjà surchargé, je demande au gouvernement de prendre les mesures nécessaires pour prévenir tout autre retard dans la mise en œuvre de ce projet de transformation technologique essentiel.

Le statu quo est manifestement intenable.



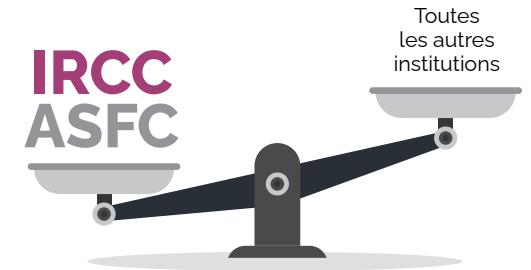
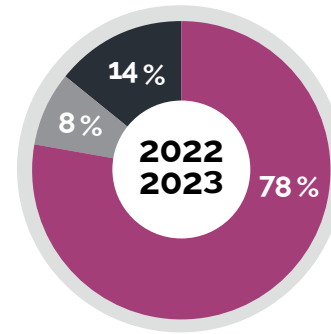
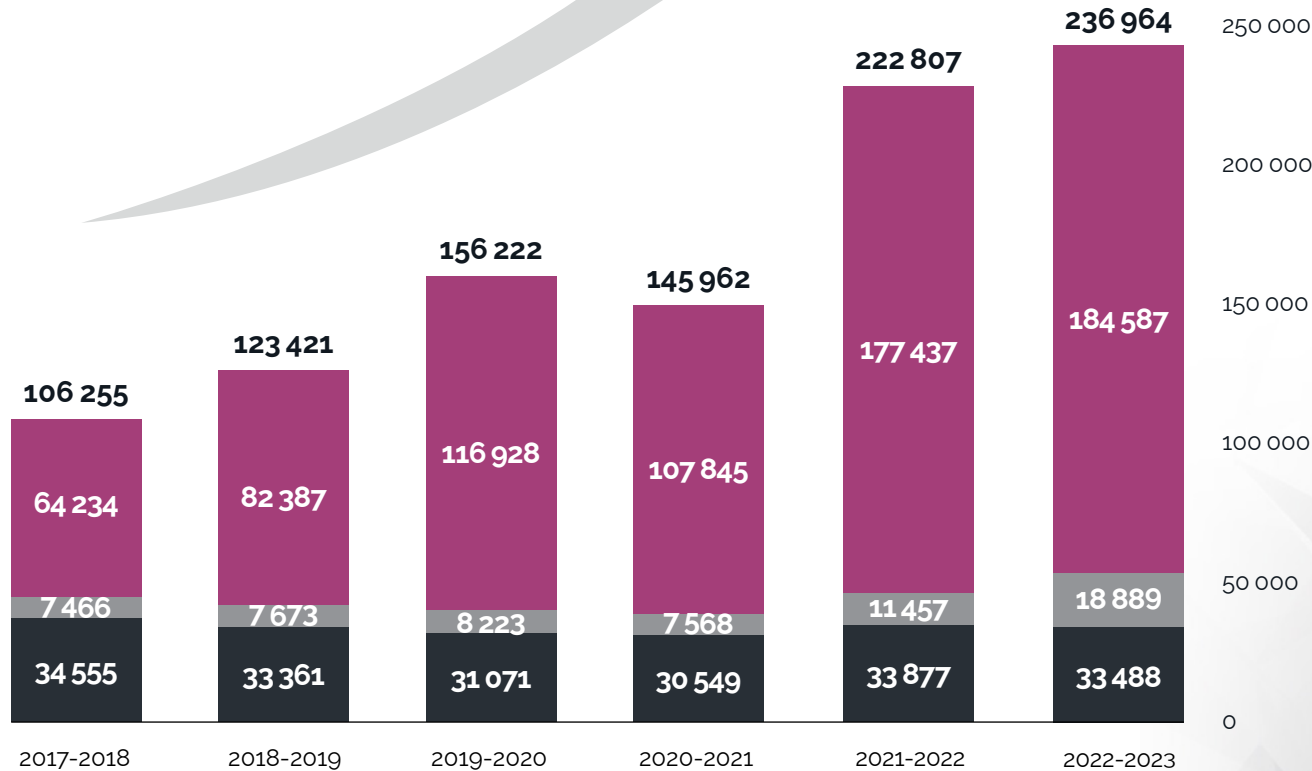
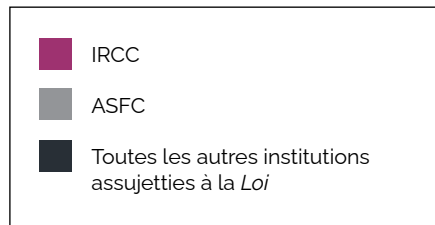
**Caroline Maynard**

Commissaire à l'information du Canada

## Aperçu des chiffres

### Suivi de l'augmentation

Demandes d'accès reçues de 2017-2018 à 2022-2023\*



Le nombre de demandes d'accès présentées à IRCC et à l'ASFC **a plus que doublé** depuis 2017-2018.

\* Les statistiques pour l'exercice 2023-2024 ne sont pas encore disponibles.

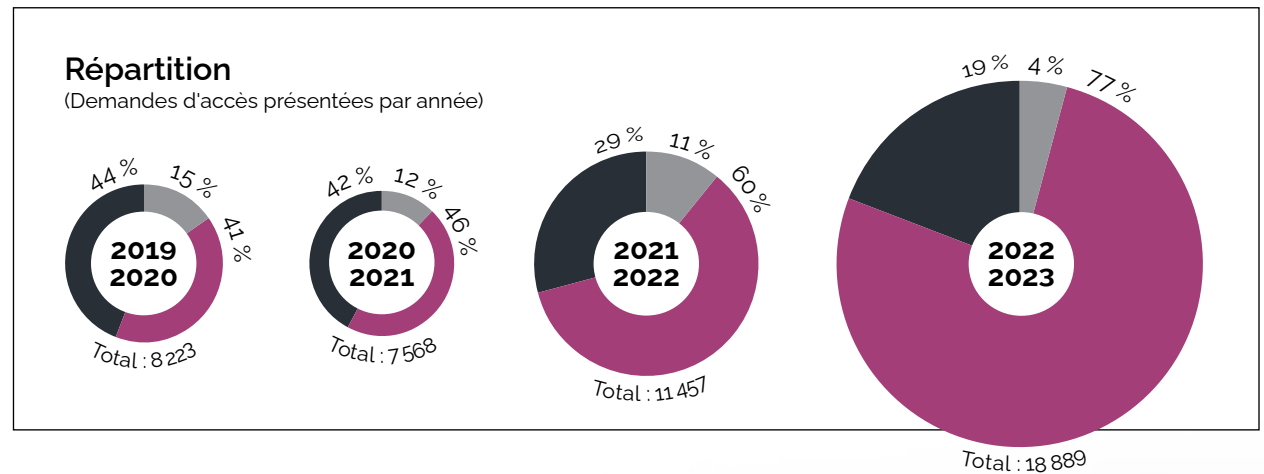
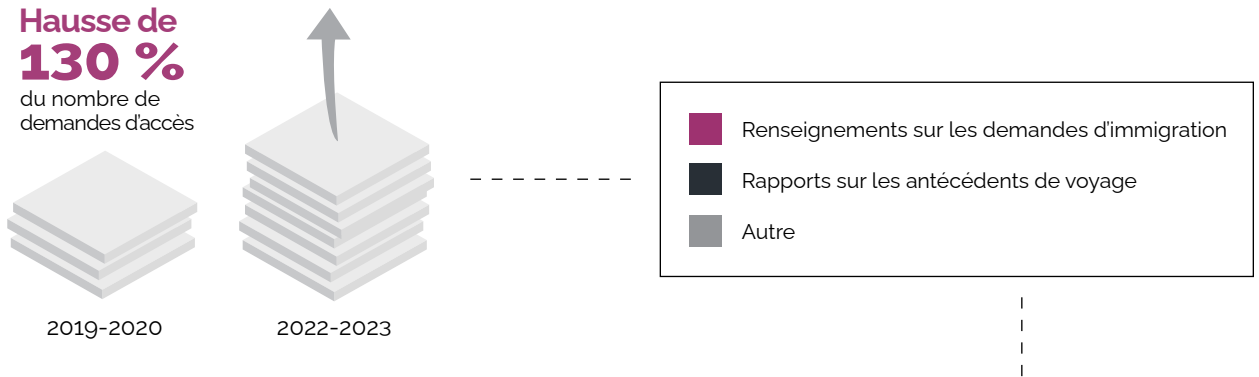
## Agence des services frontaliers du Canada

L'ASFC faisait déjà partie des cinq institutions qui reçoivent le plus de demandes d'accès à l'information chaque année. Entre 2019-2020 et 2022-2023, il y a eu une augmentation de 130 % du nombre de demandes présentées à l'ASFC.

Depuis 2021-2022, les demandes liées aux dossiers d'immigration constituent la majorité de celles soumises à l'ASFC, dépassant celles liées aux rapports sur les antécédents de voyage. Ces rapports contiennent les entrées au Canada et les sorties du Canada d'une personne, et ces renseignements sont recueillis par l'ASFC.

L'ASFC a également un arriéré important de demandes d'accès. En fait, le nombre de demandes en attente d'une réponse qui sont reportées d'un exercice à l'autre a presque doublé entre 2021-2022 et 2022-2023. L'arriéré croissant montre que l'unité de l'AIPRP de l'ASFC n'arrive pas à suivre le rythme de la charge de travail créée par l'augmentation des demandes visant des renseignements sur les dossiers d'immigration.

En 2023-2024, le Commissariat à l'information a enregistré 762 plaintes contre l'ASFC. Il y a actuellement plus de plaintes en cours contre celle-ci que contre toute autre institution, soit un total de 530 plaintes.



En 2023-2024, le Commissariat a enregistré **762 plaintes** contre l'ASFC.



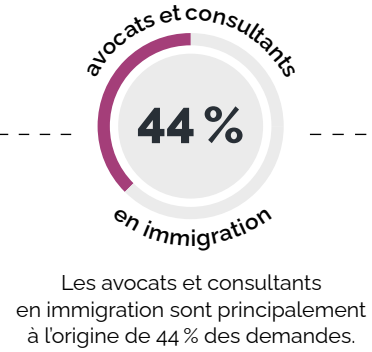
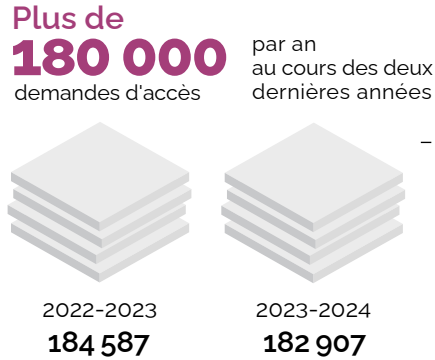
530 plaintes sont en cours.

## Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

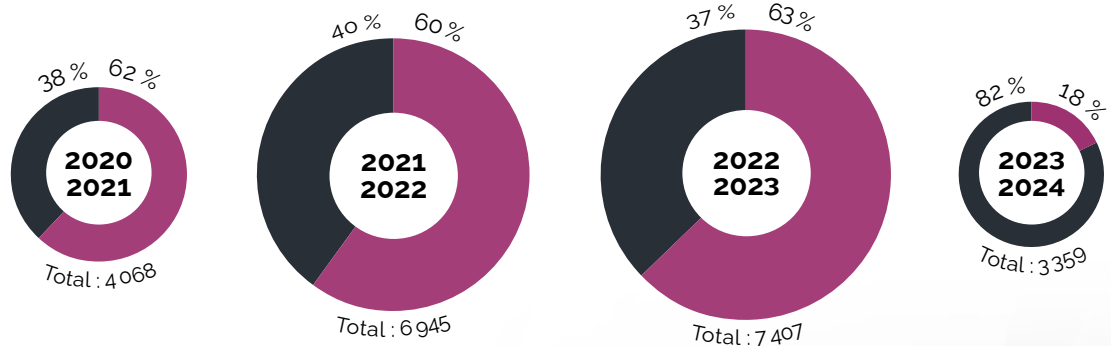
Le 18 avril 2024, IRCC a fourni au Commissariat ses statistiques pour l'exercice 2023-2024. Au cours de celui-ci, le secteur privé, principalement des avocats et des consultants en immigration, était à l'origine de la majorité des demandes d'accès à l'information présentées à IRCC, à savoir 44 %. Le nombre total de demandes est demeuré élevé, IRCC en ayant reçu plus de 180 000 au cours de chacune des deux dernières années. Pour ce qui est des demandes fermées en 2023-2024, IRCC a pris en moyenne 90 jours pour les traiter. En outre, IRCC a entamé l'exercice en cours avec un arriéré important de 51 192 demandes d'accès n'ayant toujours pas reçu de réponse.

De plus, depuis que le droit d'accès aux renseignements personnels a été étendu aux ressortissants étrangers en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, en juillet 2022, IRCC a vu une augmentation de 188 % du nombre de demandes de renseignements personnels, qui est passé de 24 164 en 2022-2023 à 69 720 en 2023-2024.

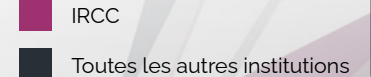
IRCC comptait pour plus de 50 % des plaintes enregistrées par le Commissariat chaque année entre 2019-2020 et 2022-2023. Cependant, les 614 plaintes enregistrées contre lui en 2023-2024 ne représentaient que 18 % de toutes les plaintes. Cette réduction contraste avec le nombre constamment élevé de demandes d'accès reçues.



### Proportion des plaintes contre IRCC par rapport au total des plaintes enregistrées



Bien que le Commissariat reçoive maintenant moins de plaintes contre IRCC, le grand nombre de demandes d'accès à l'information reçues par IRCC et la taille importante de son arriéré sont deux autres raisons pour lesquelles il faut s'efforcer de fournir aux personnes qui font des demandes d'immigration les renseignements qu'elles recherchent par des moyens autres que le système d'accès.





## Rapport d'étape

### IRCC a apporté plusieurs améliorations depuis le rapport spécial de 2021 :

- Étendre à la plupart des secteurs d'activité l'accès aux **outils de suivi de l'état des demandes**, qui fournissent de l'information au sujet de l'état général d'une demande. Cela étant dit, ces outils ne fournissent pas les motifs du refus d'une demande, qui sont généralement l'information recherchée.
- Faire l'essai de la **divulcation proactive des notes de décisions des agents** concernant certaines demandes de visa de résident temporaire et de permis d'études refusées, afin de réduire la nécessité de faire des demandes d'accès. IRCC a constaté une réduction de 57 % du nombre de demandes d'accès présentées par le premier groupe visé par l'étude sur les visas de résident temporaire.
- Mettre en œuvre des mesures pour **améliorer les communications avec la clientèle**, en modifiant l'Outil de prévision du délai de traitement afin qu'il présente plus précisément les délais de traitement des demandes. Selon IRCC, fournir des délais de traitement précis permet de gérer les attentes, de réduire l'anxiété et de réduire la nécessité de faire des demandes d'accès.
- Mettre à niveau et mettre en œuvre des **nouveaux outils pour traiter les demandes d'accès à volume élevé plus efficacement** et en développer de nouveaux, apporter des changements au formulaire de demande d'accès en ligne et mettre en œuvre des outils d'automatisation robotisée des processus. Ces derniers effectuent des tâches de faible complexité et à volume élevé comme l'entrée de données et d'autres processus qui ne nécessitent pas de prendre des décisions.
- Selon l'information reçue de la part d'IRCC en avril 2024, le lancement d'un nouveau compte en ligne (à compter du printemps 2024) permettra aux clients d'avoir accès à davantage d'information qu'en ce moment, notamment l'état d'avancement de leur dossier et les notes de décision de l'agent susmentionnées. IRCC s'attend à ce que l'initiative de **modernisation de la plateforme numérique** réduise la nécessité de présenter des demandes d'accès.

IRCC

### L'unité de l'AIPRP de l'ASFC a également apporté plusieurs améliorations :

- En 2021-2022, l'ASFC a **augmenté le financement de son bureau de l'AIPRP**, en commençant par la doter d'un financement pour la capacité d'intensification l'année suivante. Selon le [rapport annuel de l'ASFC sur l'accès à l'information](#), le coût de son programme d'accès a grimpé de 2,3 M\$ à 3,3 M\$ entre 2020-2021 et 2022-2023, et l'ASFC prévoit de stabiliser le financement de l'unité de l'AIPRP en 2024-2025 au moyen d'une augmentation du financement de ses services votés.
- L'ASFC affirme **continuer d'investir dans la mise en œuvre d'autres outils d'automatisation robotisée des processus**. Selon l'ASFC, la mise en œuvre de ces outils, conçus pour automatiser les processus répétitifs, permettra de réaffecter les ressources humaines aux tâches qui nécessitent de prendre des décisions. L'ASFC estime que ces outils accompliront le travail de 15 employés à temps plein. D'autres outils de ce type sont prévus pour 2024-2025.
- En novembre 2023, l'ASFC a **mis à jour son ordonnance de délégation** en vertu de l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information*, donnant ainsi le pouvoir de répondre aux demandes d'accès à davantage de personnes au sein de son unité de l'AIPRP. Ainsi, des personnes à des échelons inférieurs de l'organisation sont en mesure de prendre des décisions lorsqu'elles répondent à des demandes d'accès, ce qui, de façon générale, accroît l'efficacité.

ASFC

## Conclusion

Les progrès accomplis en vue d'améliorer l'accessibilité des renseignements sur l'immigration au cours des trois années depuis le dépôt du rapport [Question d'accès : remettre en cause le statu quo](#), en mai 2021, sont insuffisants.

Les efforts déployés par IRCC pour moderniser son portail client, le SMGC et les services connexes **n'ont pas entraîné de diminution** du nombre de demandes d'accès à l'information reçues par l'ASFC ou IRCC concernant des renseignements sur l'immigration.

En l'absence d'autres moyens, des centaines de milliers de demandes d'accès continuent d'être présentées dans le cadre d'un système d'AIPRP déjà surchargé.

Éliminer ces demandes du système d'accès en rendant les renseignements recherchés accessibles par d'autres moyens permettrait aux deux organisations de libérer des ressources d'AIPRP précieuses qui pourraient être affectées à d'autres fins.

IRCC s'engage depuis des années à moderniser la technologie et les processus utilisés pour fournir de l'information directement à sa clientèle. Cependant, les plans ambitieux ne mènent pas toujours à des résultats significatifs, et les progrès sont lents.

Les activités d'AIPRP d'IRCC et de l'ASFC continuent de subir les répercussions de l'incapacité d'IRCC de mettre en œuvre un système efficace qui permettrait à ses clients d'obtenir des renseignements relatifs à l'immigration. Les renseignements relatifs aux demandes d'immigration doivent être directement accessibles aux clients sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours au système d'accès à l'information.

Le gouvernement du Canada doit veiller à ce que ses initiatives de modernisation mènent à des résultats concrets et à des améliorations de la prestation numérique de services à la clientèle.

Je tiens à souligner la collaboration entre le Commissariat et les représentants de l'AIPRP d'IRCC et de l'ASFC tout au long de cette enquête. D'après les observations de mon équipe, je suis convaincue qu'ils font de véritables efforts pour traiter les centaines de milliers de demandes présentées chaque année.

Les progrès réalisés par l'ASFC et IRCC en vue d'accroître l'efficacité de leur unité respective de l'AIPRP sont louables. Cependant, ces efforts visent à atténuer les symptômes plutôt qu'à guérir la maladie.

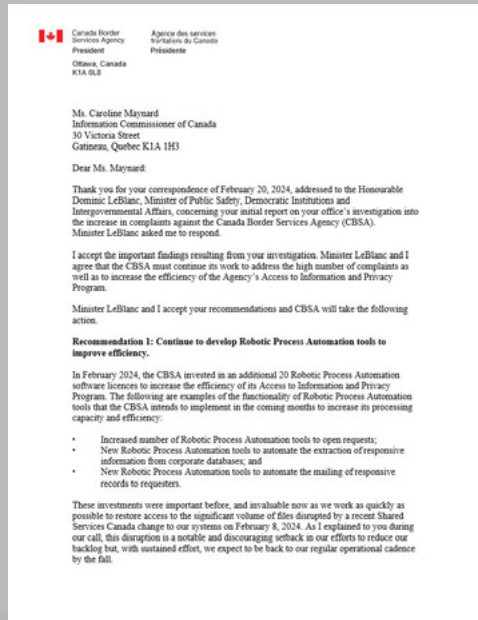
*- Commissaire à l'information du Canada*

# ANNEXES

---

- I Réponse de la présidente de l'Agence des services frontaliers du Canada
- II Réponse du sous-ministre délégué d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada





Lettre de la présidente de l'Agence des services frontaliers du Canada reçue par le Commissariat le 8 avril 2024. Cette lettre donne suite aux conclusions de la Commissaire et fait le point sur les mesures prises par l'ASFC.

## Réponse de la présidente de l'Agence des services frontaliers du Canada

### Traduction du Commissariat

Madame la Commissaire,

Je vous remercie de votre communication du 20 février 2024 à l'intention de l'honorable Dominic LeBlanc, ministre de la Sécurité publique, des Institutions démocratiques et des Affaires intergouvernementales, concernant votre rapport sur l'enquête menée par le Commissariat à l'information au sujet de l'augmentation du nombre de plaintes contre l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Le ministre m'a demandé d'y répondre.

J'accepte les conclusions importantes découlant de votre enquête. Le ministre LeBlanc et moi convenons que l'ASFC doit poursuivre son travail visant à réduire le grand nombre de plaintes ainsi qu'à améliorer l'efficacité de son programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Le ministre LeBlanc et moi acceptons vos recommandations et l'ASFC prendra les mesures qui suivent.

#### **Recommandation 1 : Développer des outils d'automatisation robotisée des processus pour améliorer l'efficacité**

En février 2024, l'ASFC a investi dans 20 licences d'utilisation de logiciel d'automatisation robotisée des processus afin d'accroître l'efficacité de son programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Voici des exemples de fonctionnalités de ces outils que l'ASFC prévoit de mettre en œuvre au cours

des prochains mois pour accroître sa capacité et son efficacité :

- nombre accru d'outils d'automatisation robotisée des processus pour ouvrir les demandes;
- nouveaux outils d'automatisation robotisée des processus pour l'extraction des renseignements pertinents des bases de données de l'organisation;
- nouveaux outils d'automatisation robotisée des processus pour l'envoi par la poste de documents pertinents aux personnes qui font des demandes.

Ces investissements étaient importants avant, mais ils le sont encore plus maintenant, car nous travaillons le plus vite possible pour restaurer l'accès à un grand nombre de dossiers qui a été interrompu par un changement apporté par Services partagés Canada à nos systèmes le 8 février 2024. Comme je vous l'ai expliqué lors de notre appel, cette interruption représente un contretemps considérable et décourageant dans le cadre de nos efforts visant à réduire notre arriéré, mais en faisant des efforts soutenus, nous prévoyons de retrouver notre cadence opérationnelle habituelle d'ici l'automne.

**Recommandation 2 : Améliorer l'application uniforme d'exceptions minimales en collaborant avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité**

L'ASFC a tenu des discussions préliminaires avec le Service canadien du renseignement de sécurité au sujet du caviardage, à la suite desquelles il y aura moins de caviardage dans les documents relatifs à l'immigration. De plus, l'ASFC a tenu une consultation initiale auprès d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada concernant l'adoption d'une approche uniforme du caviardage des documents relatifs à l'immigration.

L'ASFC prévoit de terminer ces travaux au début du nouvel exercice financier.

**Recommandation 3 : Collaborer avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et d'autres partenaires pour s'assurer que des pratiques exemplaires sont adoptées en temps opportun**

Le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ASFC continue de rencontrer ses homologues à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada chaque mois. Grâce à cette coopération, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada partage davantage d'outils d'automatisation robotisée des processus pour accélérer le développement et la mise en œuvre d'étapes robotisées du traitement à l'ASFC. Cette dernière a également partagé ses outils liés aux exigences en matière de vérification de l'identité avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, dans le but de favoriser l'uniformité entre les ministères en ce qui a trait aux demandes visant des documents liés à l'immigration.

L'étroite collaboration entre l'ASFC et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada se poursuit.

En outre, l'ASFC prévoit de devenir le premier ministère ayant un grand volume de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à mettre en œuvre deux pratiques exemplaires pangouvernementales. En novembre 2023, l'ASFC a abandonné la plateforme héritée hébergée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et s'est intégrée au portail pangouvernemental du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, se joignant ainsi à plus de 260 autres institutions qui se tournent de plus en plus vers un service à guichet unique à l'intention des personnes qui font des demandes. L'ASFC intègre également de nouveaux outils logiciels de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels en avril 2024, qui permettront aux experts du domaine de consacrer davantage de temps à la qualité du service et moins de temps à la manipulation de documents dans des formats et des systèmes désuets.

**Recommandation 4 : Obtenir un financement adéquat et des ressources humaines pour que le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ASFC soit en mesure de s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et d'éliminer son arriéré de demandes d'accès**

L'ASFC a pris des mesures pour stabiliser le financement de son bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Tel que mentionné dans votre rapport, il faudra du temps pour que ces efforts donnent des

résultats, surtout si on tient compte de l'interruption récente de nos systèmes. En plus de stabiliser le financement et d'investir dans des outils modernes, l'ASFC tente d'obtenir de l'aide d'urgence de la part de ministères partenaires pour l'aider à se remettre de l'interruption des systèmes. Compte tenu de tout ce qui précède, pour le moment, le ministre LeBlanc et moi croyons que le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ASFC dispose des ressources nécessaires pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous continuerons de surveiller étroitement les progrès réalisés au cours des prochains mois afin de nous assurer que c'est toujours le cas.

Encore une fois, je vous remercie de votre rapport et de vos recommandations sur cette importante question.

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



**Erin O'Gorman**  
Présidente

## Réponse du sous-ministre délégué d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

### Traduction du Commissariat

Madame la Commissaire,

Nous avons bien reçu votre récente demande de suivi sur les progrès réalisés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin de répondre à la hausse des demandes d'accès à l'information relatives aux dossiers de demande d'immigration, compte tenu de votre enquête systémique sur l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Nous sommes conscients que les clients font souvent des demandes d'accès et de protection des renseignements personnels (AIPRP) pour obtenir de l'information sur l'état de leur demande d'immigration ou les motifs des décisions qui ont été prises. Nous reconnaissons également que cette situation a une incidence sur l'ASFC, car des clients lui présentent des demandes d'AIPRP en raison de son accès au Système mondial de gestion des cas (SMGC) et de sa capacité à répondre plus rapidement.

L'ASFC est l'un des principaux partenaires d'IRCC et aide le Ministère à réaliser les objectifs du Canada en matière d'immigration. L'ASFC et IRCC collaborent depuis longtemps dans des domaines d'intérêt commun. La Division de l'AIPRP d'IRCC communique de l'information à l'ASFC sur ses outils d'automatisation robotisée des processus et aide l'ASFC à peaufiner son rapport sur l'AIPRP généré par le SMGC et fourni en réponse aux demandes d'AIPRP.

IRCC tient à vous remercier d'avoir reconnu que nous avons fait d'importants progrès dans

la résolution des problèmes soulevés dans le cadre de l'enquête systémique de 2020-2021 sur IRCC. Le Ministère continue de donner suite aux recommandations que vous avez formulées et, à ce jour, il ne reste qu'un seul point en suspens dans le plan d'action de la direction d'IRCC sur l'AIPRP.

De plus, nous améliorons notre prestation de services en fournissant aux clients des outils rapides et précis pour mieux répondre à leurs besoins d'information et, par le fait même, réduire le nombre de demandes d'accès présentées dans l'ensemble du gouvernement. Le Ministère continue aussi de progresser dans la réduction des demandes d'AIPRP et des arriérés de demandes d'immigration, grâce à l'ajout de personnel et à des innovations en matière de traitement.

IRCC met en œuvre un certain nombre d'initiatives axées sur l'expérience client, en mettant l'accent sur l'amélioration de la transparence et de la communication avec les clients afin de s'attaquer aux causes fondamentales de la hausse des demandes d'accès et des plaintes. Nous continuons d'étendre l'accès aux outils de suivi de l'état des demandes aux clients qui ont déposé des demandes relatives à certains programmes de résidence permanente et temporaire. IRCC a récemment achevé un projet dans le cadre duquel nous avons mis à l'essai la diffusion proactive des notes de décision de l'agent à certaines personnes dont la demande électronique de visa de résident temporaire avait été refusée. Les clients ont ainsi pu obtenir de l'information supplémentaire sur

#### OIC CBSA Systemic Investigation – IRCC Response

Dear Commissioner Maynard

Thank you for your recent request for a follow-up on Immigration, Refugees and Citizenship Canada's (IRCC) progress in addressing the increase in access requests for Immigration application files, in light of your systemic investigation of the Canada Border Services Agency (CBSA).

We are aware that clients frequently make Access to Information or Privacy requests as a means to obtain information about the status of their immigration application or reasons for decisions. We also recognize that this impacts the CBSA, as clients are submitting ATIP requests to the Agency because it has access to the Global Case Management System (GCMS) and is able to respond with fewer delays.

CBSA is one of IRCC's key partners that helps the department carry out Canada's immigration objectives, and the CBSA and IRCC have a long history of collaboration on areas of mutual interest. IRCC's ATIP Division has been sharing information with CBSA about its Robotic Process Automation (RPA) tools and assisting CBSA to refine its ATIP report generated through GCMS and provided to requesters in response to Access or Privacy requests.

IRCC would like to thank you for recognizing that we have made significant strides in addressing the issues raised in the 2020-2021 systemic investigation of IRCC. The Department is continuing to address the recommendations that you made, and as of now, there is only one outstanding item in IRCC's ATIP Management Action Plan.

We are also improving our service delivery by providing clients with timely, accurate channels to better meet their information needs and in turn, reduce volumes of ATIP requests submitted across the government. The Department also continues to make progress on reducing both ATIP requests and Immigration application backlogs aided by additional staff and processing innovations.

IRCC is implementing a number of initiatives from a client experience perspective, focusing on improving transparency and communication with clients to address the root causes of the increase in access requests and complaints. We continue to expand the availability of Application Status Trackers to clients who have submitted applications for certain permanent and temporary residence programs. IRCC recently completed a project where we tested the proactive release of Officer Decision Notes (ODN) to some refused applicants in the Temporary Resident Visa (TRV) e-Application caseload. This gave clients additional information regarding the reasons for their refusal without submitting an access or privacy request. The results were promising and we are currently exploring options to implement this move widely.

Through the Digital Platform Modernization (DPM) programme, IRCC is redesigning its business to provide a modern client experience and more efficient immigration system, underpinned by new technologies and data capabilities. As part of this work, IRCC will begin rolling out a new Client Experience Platform in late 2023. Once fully implemented, it will provide our clients with a single digital "front-door" which will offer a more seamless client experience, enabling personalized services and improving how the Department communicates with its clients by replacing outdated and/or standalone client-facing portals and tools.

3

Lettre du sous-ministre délégué d'IRCC reçue par le Commissariat le 16 août 2023, qui répond à la demande de suivi de la Commissaire sur les progrès réalisés par IRCC afin de répondre à la hausse des demandes d'accès relatives aux dossiers de demande d'immigration.

les raisons pour lesquelles leur demande a été refusée, sans devoir présenter une demande d'AIPRP. Les résultats se sont avérés prometteurs, et nous étudions actuellement les options possibles pour déployer cette solution à plus grande échelle.

Le programme de modernisation de la plateforme numérique donne l'occasion à IRCC de remanier ses activités afin d'offrir une expérience client moderne et un système d'immigration plus efficace, étayé par de nouvelles technologies et de nouvelles capacités en matière de données. Dans le cadre de ces travaux, IRCC commencera à déployer une nouvelle plateforme d'expérience client à la fin de 2023. Une fois mise en œuvre, cette plateforme servira de « porte d'entrée » numérique unique qui offrira à nos clients une expérience plus fluide et des services personnalisés, et qui améliorera la communication entre le Ministère et les clients en venant remplacer les portails et les outils désuets ou autonomes qui leur sont destinés.

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions précises contenues dans votre demande de renseignements.

**Quelle proportion des demandes présentées à IRCC vise les demandes de citoyenneté ou de résident permanent (catégorie du regroupement familial)?**

Les demandes de citoyenneté et les demandes de résidence permanente au titre de la catégorie du regroupement familial représentent une petite partie de l'ensemble des demandes présentées à IRCC.

Pour la période de 2022-2023 à 2023-2024 (données jusqu'au 30 juin 2023)

- Les demandes de résidence permanente au titre de la catégorie du regroupement familial représentaient 1 %.
- Les demandes de citoyenneté représentaient 3 % de l'ensemble des demandes présentées à IRCC.

**Quels commentaires IRCC a-t-il reçus au sujet du nouvel outil de suivi de l'état des demandes?**

Les commentaires des clients d'IRCC et des représentants en immigration qui utilisent l'outil de suivi de l'état des demandes sont généralement positifs. Les clients comprennent l'état général de leur demande. Cependant, IRCC est conscient que les clients continuent de vouloir obtenir des renseignements supplémentaires, par exemple les motifs d'une décision (c.-à-d. les notes de décision de l'agent).

Nous avons également mené des entretiens avec quelques bureaux de députés, après qu'ils ont commencé à utiliser l'outil de suivi de l'état des demandes pour les dossiers de leurs électeurs. Dans l'ensemble, les participants ont trouvé l'outil utile et s'en serviraient pour fournir des mises à jour initiales à leurs électeurs. L'outil leur a permis de gagner du temps et de rassurer les clients dont les cas étaient simples. Les participants ont également suggéré des améliorations qui serviront à orienter les changements futurs.

Afin d'appuyer la mise en œuvre de la plateforme d'expérience client, IRCC travaille en collaboration avec les clients et les principales parties prenantes pour déterminer le niveau approprié de

transparence opérationnelle pour s'assurer que les clients ont accès à l'information sur le traitement de leur demande et qu'ils la comprennent.

**Pourquoi les outils de suivi de l'état des demandes n'ont-ils pas été mis en place pour d'autres catégories, et quel devrait être le délai pour la mise en œuvre prévue?**

En mars 2023, IRCC a étendu son outil de suivi de l'état des demandes à d'autres secteurs d'activité, ce qui permet à un plus grand nombre de ses clients d'accéder facilement en libre service aux renseignements sur leur demande.

L'outil de suivi de l'état des demandes est maintenant accessible aux clients des secteurs d'activité associés aux volumes de demandes les plus élevés, y compris, depuis peu, celui des demandes de résidence temporaire (études, travail et visiteur), qui a le plus grand nombre de demandes. Les autres secteurs d'activité comprennent le système Entrée express, les demandes de citoyenneté et les demandes de parrainage d'un époux au titre de la catégorie du regroupement familial, qui représentent ensemble un pourcentage important du nombre de demandes reçues par IRCC.

L'objectif demeure de rendre les renseignements sur l'état de la demande accessibles aux clients de tous les secteurs d'activité. Dans le cadre de la troisième phase du programme de modernisation de la plateforme numérique, IRCC permettra aux clients de tous les secteurs d'activité d'accéder plus facilement aux renseignements sur l'état des demandes grâce à l'introduction d'une nouvelle plateforme d'expérience client. Ce guichet unique en ligne permettra aux clients d'accéder aux services du Ministère ainsi qu'à une gamme d'outils qui leur seront utiles tout au long du processus de demande. La plateforme



sera graduellement mise à la disposition des clients à compter de la fin de 2023. L'accès amélioré aux renseignements sur l'état des demandes devrait commencer graduellement dès la fin de 2023 et être déployé auprès des clients de tous les secteurs d'activité en 2025.

**Quels changements IRCC a-t-il apportés ou compte-t-il apporter afin que le processus de demande d'immigration soit plus transparent pour les demandeurs, sans qu'il soit nécessaire de présenter une demande d'accès à l'information?**

Dans le cadre de la modernisation de la plateforme numérique, IRCC s'emploie à déterminer et à mettre en place des outils et des technologies numériques visant à améliorer la satisfaction de la clientèle, à accroître l'efficacité des programmes et à maintenir la confiance du public dans ses services.

Cela comprend la mise en place de la nouvelle plateforme d'expérience client, qui assurera une plus grande transparence opérationnelle en facilitant l'accès aux renseignements sur les demandes, y compris l'état des demandes et les notes de décision des agents, et en améliorant la communication avec les clients.

L'objectif de la modernisation de la plateforme numérique est d'offrir aux clients une plus grande transparence au moyen de leur nouveau compte client en ligne, qui leur évitera de devoir faire une demande d'accès à l'information. IRCC s'emploie à déterminer et à mettre en place des outils et des technologies numériques visant à améliorer l'expérience client, à accroître l'efficacité des programmes et à maintenir la confiance du public dans ses services.

**Quand la nouvelle interface de compte d'utilisateur offrant plus de possibilités de libre service sera-t-elle déployée dans le cadre du programme de modernisation de la plateforme numérique d'IRCC?**

L'introduction de la nouvelle expérience en ligne auprès des clients se fera graduellement à compter de la fin de 2023 et se poursuivra sur deux ans.

**IRCC tient-il compte des répercussions sur les institutions comme l'ASFC lorsqu'il établit les procédures liées au traitement des demandes d'immigration?**

IRCC examine attentivement les répercussions sur l'ensemble des institutions et des parties prenantes lorsqu'il établit les procédures liées au traitement des demandes d'immigration. Afin de s'assurer de tenir compte des répercussions possibles, IRCC s'entretient régulièrement avec l'ASFC, tant au niveau de la direction qu'au niveau opérationnel.

Des réunions bilatérales sont tenues régulièrement au niveau de la haute direction (sous-ministre, sous-ministre adjoint et directeur général) pour assurer une communication uniforme entre les organisations respectives. De plus, IRCC prend part à certains groupes de travail et comités avec l'ASFC. Cela favorise une collaboration étroite sur des questions détaillées d'intérêt commun.

**Comment et quand IRCC compte-t-il donner suite à tous les engagements qu'il a pris au cours de l'enquête systémique?**

En février 2023, IRCC a mis à jour son [plan d'action de la direction sur l'AIPRP](#), qui indique l'achèvement de trois autres sous-éléments depuis la mise à jour de décembre 2021.

Le point 5.1.2 (Mettre en œuvre le plan pour obtenir des ressources humaines et financières adéquates à court terme) est considéré comme terminé depuis avril 2023. IRCC a restructuré ses programmes d'AIPRP afin d'accorder une attention particulière à ses principaux secteurs d'activité et de surveiller les services communs de la Division de l'AIPRP.

Dans le cadre de la modernisation de l'AIPRP au sein d'IRCC, le Ministère a récemment mis à l'essai la diffusion proactive des notes de décision de l'agent à certaines personnes dont la demande électronique de visa de résident temporaire avait été refusée. Les clients ont ainsi pu obtenir de l'information supplémentaire sur les motifs pour lesquels leur demande a été refusée, le but étant de réduire le nombre de demandes d'accès reçues. Les résultats ont été très encourageants : le nombre de demandes d'accès reçues dans le cadre de l'étude a beaucoup diminué (57 %).

Une deuxième validation, actuellement en cours, a été entreprise en avril 2023 relativement aux permis d'études. Ce projet est réalisé en collaboration avec des agents de traitement de partout dans le monde, par l'entremise de notre réseau international. Nous sommes impatients de voir les résultats de ce projet, car nous prévoyons une diminution des demandes d'accès liées aux permis d'études. Ces deux projets sont interreliés dans le cadre de l'initiative plus vaste concernant l'expérience client, qui comprend la refonte des lettres de refus.

Les exercices relatifs aux visas de résident temporaire et aux permis d'études ont pour but de communiquer les décisions de refus aux clients dans un langage clair et facile à comprendre, particulièrement lorsqu'il s'agit d'énumérer les motifs du refus et de fournir des

renseignements utiles aux clients. IRCC souhaite que toutes les personnes dont la demande de visa de résident temporaire a été refusée reçoivent les notes de décision de l'agent dans leur trousse de renseignements en cas de refus d'ici la fin de l'exercice.

Le dernier point en suspens dans le plan d'action de la direction sur l'AIPRP est le suivant :

- 4.1.2 – Réévaluer et modifier le plan de travail et les initiatives en fonction des résultats de la modélisation des données et de l'analyse des causes fondamentales.

Ce point est toujours en cours. Plusieurs mesures ont été mises en place pour mieux répondre au nombre de demandes d'accès et pour améliorer l'accessibilité des renseignements sur l'immigration des clients, dans le cadre d'une approche d'« ouverture par défaut » à l'échelle du Ministère.

**Y a-t-il d'autres points qu'IRCC aimerait ajouter pour aider le Commissariat à l'information à comprendre la cause fondamentale du problème en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité des renseignements sur l'immigration des clients et le besoin soutenu d'accéder aux renseignements sur les demandes d'immigration?**

IRCC a entrepris plusieurs projets pour mieux comprendre les besoins, les comportements et l'expérience des clients à l'égard de ses produits et de ses services tout au long du processus, en vue d'apporter des améliorations.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples d'améliorations apportées à l'expérience client, notamment en ce qui a trait à l'anxiété, à l'incertitude et au besoin d'être rassurés qui

incitent les clients à présenter des demandes d'accès à l'information, et à la façon dont nous utilisons la recherche sur les clients pour remédier à la situation.

Défi de conception lié au permis de travail ouvert

- IRCC a entrepris un projet de recherche axé sur la personne pour comprendre l'expérience client des demandeurs de permis de travail ouvert. L'un des principaux constats qui en est ressorti est que les clients veulent être rassurés à chaque étape du processus.
- En l'absence de mises à jour automatiques de l'état de leur demande ou d'un site Web où ils peuvent accéder à tous les renseignements liés à leur dossier, les clients sont contraints de communiquer par téléphone ou par courriel avec le Centre de soutien à la clientèle, de présenter des demandes d'AIPRP ou de présenter plusieurs demandes dans l'espoir que l'une d'entre elles aboutisse.

Délais de traitement

- Les délais de traitement demeurent l'une des principales préoccupations des clients. Les clients utilisent l'Outil de prévision du délai de traitement d'IRCC comme guide pour déterminer combien de temps ils sont susceptibles d'attendre une décision; il s'agit de l'une des pages les plus consultées de notre site Web.
- Les résultats de notre sondage ministériel sur l'expérience client indiquent que la satisfaction des clients augmente lorsque les délais de traitement sont transparents, exacts, clairs et faciles à comprendre. Toutefois, lorsque le contenu n'est pas tout à fait clair, cela suscite de la confusion et de l'anxiété chez les clients, ce qui

entraîne des demandes de renseignements supplémentaires, des demandes d'AIPRP, des litiges et de nouvelles demandes inutiles de la part des clients.

- Depuis le 31 mars 2022, IRCC met à jour l'Outil de prévision du délai de traitement chaque semaine afin d'inclure des données dynamiques pour certains services liés à la résidence permanente et à la citoyenneté. Les délais de traitement dynamiques fournissent aux clients des renseignements plus exacts et sont maintenant calculés en fonction de 80 % des demandes conclues au cours des 6 derniers mois, plutôt que des 12 derniers mois.
- Le Ministère continue de mettre l'outil à jour, par exemple en y ajoutant d'autres secteurs d'activité. L'Outil de prévision du délai de traitement comprend maintenant plus de 50 secteurs d'activité, ce qui donne aux clients une idée générale du temps qu'il faudra pour conclure leur demande.
- Le Ministère a fait des essais d'utilisabilité auprès des clients et des représentants en immigration pour veiller à ce que ceux-ci comprennent bien l'information fournie dans l'outil de prévision du délai de traitement. Les résultats obtenus permettront d'orienter les améliorations à apporter à l'outil.
- Le Ministère élabore et évalue de nouvelles méthodes, dans le but de s'éloigner des délais de traitement « rétrospectifs », qui portent sur le temps qu'il a fallu par le passé pour traiter les dossiers dans un secteur d'activité, pour se tourner vers des délais de traitement « prospectifs », qui peuvent évaluer des variables comme le nombre de demandes traitées, l'arriéré de dossiers et les niveaux d'admission afin de modéliser les délais de

traitement moyens pour le secteur d'activité. On s'attend à ce que les modèles prospectifs fournissent une meilleure estimation des délais de traitement pour les nouveaux demandeurs.

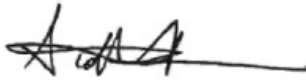
- Les délais de traitement personnalisés représenteraient une étape importante, où les demandes individuelles peuvent recevoir une estimation du temps qu'il faudra pour traiter un dossier particulier. On s'attend à ce que cet investissement soit réalisé dans le cadre de la modernisation de la plateforme numérique.

IRCC s'engage à veiller à ce que les clients obtiennent l'information sur leur demande en temps opportun et à améliorer l'utilité et la clarté de ses communications et de sa correspondance avec les clients. De plus, nous mettons en œuvre des solutions permanentes et concrètes pour nous attaquer à la cause fondamentale du recours excessif au système d'accès à l'information. Je suis convaincu que notre collaboration continue avec l'ASFC et le Commissariat renforcera les services que nous offrons à la clientèle.

Nous continuerons de tenir le Commissariat au courant des nouvelles initiatives visant à améliorer l'accès à l'information à mesure qu'elles seront mises en œuvre.

Je tiens à vous remercier, vous et votre organisation, pour la relation ouverte et collaborative que vous entretenez avec le Ministère, tandis que nous travaillons ensemble pour améliorer le système d'AIPRP, faciliter l'accès à l'information et offrir à tous une expérience client plus positive.

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



**Scott Harris**  
Sous-ministre délégué



