



Canada Border
Services Agency

President

Ottawa, Canada
K1A 0L8

Agence des services
frontaliers du Canada

Présidente

PROTÉGÉ B

[Traduction du Commissariat]

Madame Caroline Maynard
Commissaire à l'information du Canada
Commissariat à l'information du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Madame la Commissaire,

Merci de m'avoir fait part de vos conclusions concernant l'enquête sur une plainte relative à la plateforme ArriveCAN (dossier n° 5823-04465 au Commissariat à l'information). Je suis reconnaissante d'avoir l'occasion de répondre aux recommandations formulées dans le rapport.

Je suis d'accord avec vos recommandations et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a déjà pris des mesures pour renforcer ses pratiques de gestion de l'information en conséquence. En juin 2025, une vérification interne de l'ASFC sur la gestion de l'information a fait état d'un certain nombre de recommandations qui vont essentiellement dans le même sens que les vôtres, en vue de renforcer le cadre de gestion de l'information de l'ASFC.

L'ASFC poursuit sur cette voie en améliorant ses politiques et procédures de gestion de l'information, en renforçant la surveillance des processus de tenue de dossiers et en précisant les directives concernant l'utilisation de comptes personnels non gouvernementaux. Pour faire suite à la vérification interne de la gestion de l'information, l'ASFC a déjà mis en œuvre 20 % des mesures décrites dans la réponse et le plan d'action de la direction, et elle entend mettre entièrement en œuvre le reste d'ici la fin de 2026. La présente lettre aborde à la fois les progrès réalisés jusqu'à maintenant et notre engagement à faire évoluer davantage les pratiques de gestion de l'information de l'ASFC. Vous trouverez ci-joint les [deux documents cités tout au long de la réponse](#).

Réponse aux recommandations de la Commissaire à l'information du Canada

Recommandation n° 1

Mettre en œuvre des politiques formelles et documentées gouvernant l'utilisation d'outils de collaboration de tiers

Canada 

Réponse

Je suis d'accord avec la recommandation et je reconnais l'importance de veiller à ce que des politiques formelles et documentées soient mises en œuvre concernant l'utilisation d'outils de collaboration tiers. L'ASFC a commencé à préciser les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information ainsi qu'à cerner et à exploiter les possibilités d'intégrer davantage les pratiques de gestion de l'information aux processus opérationnels. L'ASFC se fondera sur vos recommandations pour renforcer ces pratiques.

De plus, l'ASFC établira une politique documentée formelle régissant l'utilisation des outils de collaboration tiers et d'autres systèmes utilisés en milieu de travail afin de garantir une gestion uniforme et rationalisée de l'information.

Recommandation n° 2

Renforcer la surveillance de la tenue de documents relative aux projets majeurs de même qu'exiger des procédures documentées d'examen et de conservation avant de mettre les systèmes hors service

Réponse

Je suis d'accord avec votre recommandation selon laquelle il est essentiel d'exercer un contrôle accru de la tenue de documents et d'adopter des procédures quant à leur conservation. L'ASFC reconnaît qu'un contrôle et une responsabilité limités peuvent entraîner des problèmes non identifiés et non résolus, et souligne l'importance de renforcer ces fonctions. Par conséquent, des points de contrôle de la gestion de l'information ont été intégrés à chaque étape des projets. La documentation, y compris les décisions et tous les produits découlant du projet, est désormais requise avant toute approbation de projet. Pour faire suite à vos conclusions, l'ASFC établira également un cadre de conformité formel afin d'assurer le suivi et le contrôle continu de la qualité d'ici la fin de 2026. L'ASFC a récemment examiné et amélioré des politiques, telles que le cadre de gestion de projets.

Vos conclusions mettent en évidence des risques liés à un manque de sensibilisation et de conformité. Pour résoudre ces problèmes, l'ASFC a mis en œuvre une approche ciblée auprès des propriétaires fonctionnels et mettra à jour les instruments politiques ou en créera de nouveaux pour combler les lacunes ciblées, en plus d'intégrer les exigences de conformité aux processus opérationnels d'ici 2027.

Recommandation n° 3

Interdire ou réglementer strictement l'utilisation de comptes de courriel non gouvernementaux pour les activités de l'ASFC

Réponse

Je reconnais que l'utilisation de comptes de courriel personnels pour accéder à Slack et aux boutiques d'applications mobiles entraîne des risques et nuit à la transparence en ce qui a trait à la récupération de documents. J'accepte votre recommandation selon laquelle l'ASFC devrait réglementer strictement l'utilisation des comptes de courriel non gouvernementaux à des fins professionnelles. L'ASFC établira donc une politique formelle à cet égard. Si des exceptions s'avèrent nécessaires, l'ASFC consignera la justification, veillera à ce que tous les documents ayant une valeur opérationnelle générés au moyen de ces comptes soient transférés vers des dépôts officiels, veillera à ce que tous les documents dans ces comptes fassent l'objet d'une recherche lorsqu'une demande d'accès les concernant est reçue et surveillera la conformité aux politiques établies.

Recommandation n° 4

Réduire le recours aux dispositifs de stockage personnel

Réponse

J'accepte votre recommandation. L'ASFC s'engage à réduire le recours aux dispositifs de stockage personnel. Comme le soulignait la vérification de la gestion de l'information de juin 2025, il est essentiel de veiller à ce que tous les employés disposent de la formation et des outils appropriés pour appliquer systématiquement des pratiques exemplaires en matière de gestion de l'information. L'ASFC fera en sorte que la formation des employés porte sur le stockage et le maintien appropriés des documents historiques. L'ASFC mettra aussi en œuvre une stratégie progressive visant à réduire de 20 %, d'ici 2027, l'utilisation de dispositifs de stockage personnel. Cela garantira que les informations de l'ASFC ne sont stockées que dans des dépôts approuvés. La gouvernance, la conformité et la traçabilité s'en trouveront donc considérablement améliorées.

Recommandation n° 5

Procéder à des vérifications périodiques des pratiques de gestion de l'information

Réponse

J'approuve votre recommandation selon laquelle des audits périodiques ou des vérifications de la conformité des pratiques de gestion de l'information sont essentiels pour assurer la responsabilité et l'établissement de processus et procédures efficaces. Je reconnais que les examens réguliers sont essentiels pour cibler les problèmes le plus tôt possible et contribuent à prévenir leur réapparition. À cette fin, l'ASFC a créé la Direction générale des recours, des normes et de l'intégrité des programmes en 2025. Celle-ci est chargée d'établir des pratiques exemplaires, de corriger les lacunes avant qu'elles ne deviennent des problèmes systémiques et de travailler en étroite collaboration avec les collègues dans l'ensemble de l'ASFC pour renforcer la gestion, les contrôles, les processus et les pratiques à l'interne. Cette équipe a récemment examiné l'utilisation des contrôles d'accès aux renseignements dans Apollo, le dépôt de documents organisationnel de l'ASFC, à la suite de quoi diverses mesures ont été prises pour donner suite à ses conclusions. La vérification de la gestion de l'information effectuée en juin 2025 par l'ASFC confirme l'importance d'une telle surveillance afin de cerner les lacunes et les possibilités d'amélioration continue. L'ASFC s'engage à utiliser les résultats de la vérification, la nouvelle direction et vos recommandations pour renforcer davantage ses pratiques et améliorer sa conformité.

Recommandation n° 6

Renforcer la fonction d'analyse critique du bureau de l'AIPRP

Réponse

Je suis d'accord avec votre recommandation visant à renforcer la fonction d'analyse critique du bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. L'ASFC s'engage à renforcer cette fonction et elle apportera les améliorations nécessaires avant la fin de l'exercice. Elle ajoutera notamment dans les fiches d'acheminement des consignes supplémentaires concernant les attentes et les exigences relatives à la recherche, ce qui favorisera un processus d'analyse critique plus cohérent et efficace. De plus, l'Agence offrira une formation plus ciblée aux analystes de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, afin de cerner et de corriger les lacunes dans les démarches de recherche. À ce jour, l'ASFC a divulgué plus de 124 500 pages concernant ArriveCAN, ce qui témoigne de son engagement envers la transparence.

Conclusion

J'apprécie vos observations et vos recommandations, et l'ASFC s'engage à maintenir les normes les plus élevées en matière de gestion de l'information et de contrôle de ses processus. L'Agence continuera de collaborer avec le Commissariat pour renforcer ses pratiques.

Je vous remercie à nouveau de m'avoir donné l'occasion de répondre.

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



2026-04-29

Erin O'Gorman

Pièces jointes : (2)