

**SUIVI DE LA RÉUNION DU COMITÉ PERMANENT DES OPÉRATIONS  
GOUVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES**

**Ministre du gouvernement numérique**

**Le 25 mai 2020**

**1. La date des dernières mises à jour des politiques et directives du  
Gouvernement du Canada sur la protection des renseignements  
personnels (BDPI)**

**(PCC) M. Ziad Aboultaif:** Étant donné que toute cette initiative a été lancée à cause de la pandémie, pourriez-vous nous dire, pour que les Canadiens et aussi les décideurs des partis d'opposition aient une idée de ce que le gouvernement veut faire, à quand remonte la dernière loi ou politique présentée par votre ministère?

**L'hon. Joyce Murray:** Je vais demander à Marc Brouillard, le dirigeant principal de l'information par intérim, de vous répondre.

**Le président:** Monsieur Brouillard, soyez bref, je vous prie.

**M. Marc Brouillard** (dirigeant principal de l'information du Canada par intérim, Secrétariat du Conseil du Trésor): Veuillez m'excuser, mais vous avez bien demandé à quand remonte la dernière mise à jour de la politique en matière de protection de la vie privée?

**M. Ziad Aboultaif:** Oui.

**M. Marc Brouillard:** Je ne me souviens pas exactement, mais ça fait pas mal de temps. Je pourrais obtenir...

**Le président:** Étant donné qu'il ne reste plus de temps, pourriez-vous faire parvenir à notre greffier, le plus rapidement possible, les informations précises que M. Aboultaif vous a demandées?

**M. Marc Brouillard:** Volontiers.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. Ziad Aboultaif:** Merci.

## **Réponse**

Les politiques fédérales en matière de protection de la vie privée ont été mises à jour plus récemment en 2018. Les changements ayant été apportés à la [Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels](#), qui sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018, ont établi de nouvelles exigences voulant que les institutions fournissent une

explication écrite à un demandeur de renseignements personnels lorsqu'elles accusent plus de 30 jours pour traiter une demande d'accès à cette information; que les institutions aient également à rendre compte, en de plus amples détails, des raisons pour ces prorogations dans leurs rapports annuels au Parlement; et que de plus amples renseignements soient fournis pour expliquer les raisons pour les prorogations, qui seront transmis au Commissaire à la protection de la vie privée. Ces changements visent à améliorer les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes, et à accroître la transparence et la responsabilisation.

Des changements ayant été apportés à la [Politique sur la protection de la vie privée](#), qui sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018, ont servi à faire la mise à jour du format et de la nomenclature (« demande d'accès à des renseignements personnels » qui est devenu « demande de renseignements personnel »), et à éclairci davantage le pouvoir du secrétaire du Conseil du Trésor d'émettre, de modifier ou d'annuler des directives, des normes et des procédures obligatoires, des formulaires et d'autres orientations pour la mise en œuvre de la *Loi sur la protection de la vie privée*.

## 2. Conseils de la Commissaire à l'information (BDPI)

(PCC) **M. Kelly McCauley**: Merci. J'aurais une dernière question sur le même sujet. Sur son site Web, la commissaire donne neuf conseils sur la gestion de l'information transmise par courriel. Avez-vous communiqué ces conseils aux ministères ou allez-vous attendre qu'ils en prennent connaissance par eux-mêmes sur le site Web? Là encore, c'est la responsabilité du Conseil du Trésor. Si vous laissez faire, et nous en avons eu de nombreux exemples, que ce soit dans les dossiers des ressources humaines, des dénonciateurs ou des plans ministériels... C'est sa responsabilité, mais il préfère la déléguer aux ministères et on n'aboutit à rien.

**M. Marc Brouillard**: Je n'ai pas personnellement...

**Le président**: Monsieur Brouillard, je vais vous demander de transmettre votre réponse par écrit au greffier, comme je l'ai mentionné plus tôt, dès que possible. Je n'ai aucun doute que vous voulez donner une réponse détaillée à M. McCauley, et je vous donne la possibilité de le faire le plus rapidement possible.

### Réponse

#### *Demandes d'accès à l'information*

L'ouverture, la transparence et la responsabilisation sont les principes directeurs du gouvernement du Canada.

La plupart des fonctionnaires fédéraux, y compris le personnel du Bureau d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), travaillent à partir de chez eux, sans avoir un accès complet aux documents et aux systèmes d'information qu'ils utiliseraient normalement pour répondre aux demandes. De même, dans de nombreux cas, les bureaux d'AIPRP ont dû suspendre les consultations avec des entreprises extérieures au sujet de la divulgation des documents qu'ils ont fournis au gouvernement, puisque ces entreprises sont également touchées par la crise.

Bien que les mesures de santé publique en place visant à réduire la propagation de la COVID-19 et à protéger la santé et la sécurité des fonctionnaires fédéraux aient affecté la capacité de traiter les demandes d'accès à l'information, le gouvernement demeure déterminé à faire tout en son possible pour répondre aux demandes d'accès à l'information et continuer de publier, de façon proactive, les renseignements qui importent.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) continue de collaborer avec les bureaux de la Commissaire à l'information et du Commissaire à la protection de la vie privée afin de veiller à ce que ces organismes de surveillance essentiels soient conscients des contraintes opérationnelles auxquelles le gouvernement fait face, de

même que l'approche que préconise actuellement le gouvernement. Le ministre Duclos apprécie les recommandations de la Commissaire à l'information sur les mesures que le gouvernement pourrait adopter afin de faire face à cette situation, et nous continuerons de travailler avec elle et son bureau à cet égard.

Le 20 mars 2020, le SCT a publié un [Avis de mise en œuvre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels](#), dans lequel il conseille aux institutions de faire tout leur possible pour répondre aux demandes et satisfaire aux exigences en matière de publication proactive, conformément aux réalités opérationnelles et à la nécessité de se conformer aux directives des autorités de la santé publique. L'Avis de mise en œuvre demandait également aux institutions d'aviser les demandeurs de leur capacité réduite de répondre aux demandes et de la possibilité de retards. Le SCT a également publié un avis sur le [Service de demande d'AIPRP en ligne](#) afin d'informer les clients des retards possibles dans le traitement de leurs demandes d'accès et des délais de publication proactive.

Les institutions s'efforcent d'accroître progressivement leur capacité de traitement des demandes. Le SCT recueille chaque semaine des données sur l'état des bureaux d'AIPRP.

En date du 16 juin 2020:

- 46 institutions indiquent qu'elles fonctionnent à pleine capacité (liste complète fournie en annexe)
- Patrimoine canadien indique qu'il n'a pas de capacité de répondre aux demandes en ce moment.
- Les autres institutions ont une capacité partielle de répondre aux demandes.

Malgré les défis, les institutions trouvent des moyens de faire avancer le traitement des demandes, dans le cadre de leurs circonstances particulières, notamment :

- en offrant de fournir des documents électroniques uniquement aux demandeurs;
- en établissant de nouveaux processus numériques pour remplacer les processus opérationnels sur papier;
- en accédant au réseau après les heures de bureau afin de faire avancer le travail sur les ensembles de demandes;
- se servant de *postel* dans la mesure du possible pour répondre aux demandeurs.

Le SCT organise des discussions entre les institutions pour les aider à communiquer et à mettre en œuvre certaines pratiques exemplaires, ainsi que pour déterminer les mesures qui les aideraient à composer avec un arréage pour répondre aux demandes, une fois que les institutions auront repris leurs activités régulières.

Afin d'aider les demandeurs et les institutions, des travaux sont actuellement en cours afin d'ajouter des outils et des fonctionnalités supplémentaires au Service de demande d'AIPRP en ligne afin de rendre le processus de demande plus efficace et plus sécuritaire, et d'éviter d'avoir à répondre sur papier et sur cédérom. Ceci viendra améliorer la résilience du processus.

En même temps, le gouvernement entreprend un processus d'approvisionnement pour le nouveau logiciel de traitement des demandes d'AIPRP afin d'aider les bureaux de l'AIPRP à être plus efficaces.

### *Assurer la transparence*

La publication proactive de l'information est un outil important pour notre gouvernement afin d'assurer la transparence et la reddition de comptes aux Canadiens et aux Canadiennes pendant la pandémie de la COVID-19. Conformément aux suggestions du Commissaire, le gouvernement s'est engagé à diffuser en ligne et de façon proactive l'information liée à la COVID-19, y compris dans le Portail du gouvernement ouvert.

Comme l'a annoncé le premier ministre le 17 avril 2020, le [Portail du gouvernement ouvert](#) accueillera les données ouvertes relatives aux demandes reçues et traitées dans le cadre de la Prestation canadienne d'urgence. En date du 25 mai 2020, le portail [ouvert.canada.ca](http://ouvert.canada.ca) avait fourni 143 jeux de données ouvertes et dossiers d'information ouverte relatifs à la COVID-19.

Le président du Conseil du Trésor, en sa capacité de ministre désigné pour la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès à l'information* dans l'ensemble du gouvernement fédéral, et en tant que membre du Comité du Cabinet sur la réponse fédérale à la maladie du coronavirus (COVID-19), a écrit à ses collègues du Cabinet pour encourager les ministres de veiller à ce que les institutions publient autant d'information que possible de façon proactive, et pour leur rappeler l'importance d'adopter des pratiques exemplaires en matière de gestion de l'information.

Le 29 avril 2020, le SCT a publié une orientation sur les pratiques de gestion de l'information dans le cadre du travail à distance pour tous les fonctionnaires. Cette orientation vise à renforcer la sensibilisation des employés quant à leur responsabilité collective de documenter les décisions ayant une valeur opérationnelle et à garantir que l'information gouvernementale soit gérée de manière sûre et efficace, dans le respect des exigences législatives et politiques, y compris en tenant compte des exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Afin d'appuyer l'engagement du gouvernement visant à mettre davantage d'informations et de données COVID-19 à la disposition des Canadiens et des Canadiennes par l'entremise du Portail du gouvernement ouvert, le SCT organise, le 11 juin 2020, un atelier en ligne pour les institutions gouvernementales qui portera sur la façon de

publier de manière proactive des informations et des données dans le Portail du gouvernement ouvert.

## **ANNEXE – Institutions fonctionnant à plein rendement, semaine du 16 juin 2020.**

Administration portuaire de Trois-Rivières  
Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs  
Agence de promotion économique du Canada atlantique  
l'Administration de pilotage  
Énergie atomique du Canada limitée  
Banque de développement du Canada  
Conseil des arts du Canada  
Développement économique Canada pour les régions du Québec  
Régie de l'énergie du Canada  
Fondation canadienne pour l'innovation  
École de la fonction publique du Canada  
Corporation commerciale canadienne  
Services de bien-être et moral des Forces canadiennes  
Société canadienne d'hypothèques et de logement  
Musée canadien des droits de la personne  
Agence canadienne de développement économique du Nord  
Agence spatiale canadienne  
Commission canadienne du tourisme  
Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la Gendarmerie royale du Canada  
Défense nationale et Forces armées canadiennes  
Exportation et développement Canada  
Agence de la consommation en matière financière du Canada  
FinDev Canada  
Commission de la fiscalité des Premières Nations  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada  
Infrastructure Canada  
Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée  
Comité externe d'examen des griefs militaires  
Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire du Canada  
Administration portuaire de Nanaimo  
Commission des champs de bataille nationaux  
Conseil national de recherches Canada  
Bureau du vérificateur général du Canada  
Commissariat aux langues officielles  
Bureau de l'enquêteur correctionnel  
Commissariat à l'information du Canada  
Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public  
Administration portuaire de Sept-Îles  
Services partagés Canada  
Administration portuaire de St. John's

Conseil canadien des normes  
Administration portuaire de Toronto  
Administration portuaire Vancouver Fraser  
Tribunal des anciens combattants  
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Office d'évaluation environnementale et socio-économique du Yukon

### 3. Mesures des appels interrompus (SPC)

**M. Matthew Green:** Pour en terminer avec cette question, je suis très content d'apprendre qu'il y a eu des améliorations. Je crains cependant que nos bureaux de circonscription ne partagent pas cet avis. Depuis le début de cette vague sans précédent d'appels coupés et jusqu'à aujourd'hui, quel a été le nombre record d'appels coupés, en avez-vous une idée?

**M. Paul Glover:** Nous transmettrons ces informations au greffier, je préfère éviter de donner des chiffres approximatifs. Je sais qu'un certain nombre de mesures ont été prises. Dans certains cas, les appels n'étaient pas coupés, mais la personne n'obtenait pas de réponse, tout simplement. C'est un autre problème. L'appel passe, mais il n'est pas coupé parce que personne ne répond. Les ministères ont pratiquement doublé le nombre d'agents pour répondre à ces appels, donc le problème devrait être réglé. En plus d'avoir réglé le problème des appels coupés, nous avons essayé d'augmenter le nombre de lignes pour que les gens puissent utiliser le répondeur vocal. Ils peuvent continuer à appeler, mais au lieu de parler à un agent, ils choisissent une question dans la foire aux questions, ils entrent leurs informations s'ils n'ont pas accès à un ordinateur et ils peuvent ainsi faire leur demande de prestation. Nous avons augmenté le nombre de lignes, et ça a amélioré les choses. Nous vous ferons parvenir une liste de toutes les mesures que nous avons prises jusqu'à aujourd'hui.

**M. Matthew Green:** Ce sera utile. Monsieur le président, merci beaucoup.

**Le président:** Merci beaucoup.

#### Réponse

Au cours des 2 dernières années, Services partagés Canada (SPC) a fourni un service de centre de contact hébergé (SCCH) qui est une solution de centre de contact moderne, sécurisée et à la fine pointe de la technologie qui prend en charge sept des centres de contact les plus complexes du gouvernement, y compris ceux les plus touchés par la pandémie de COVID: l'assurance-emploi (AE) d'EDSC et les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (ITE) de l'ARC.

L'ARC a migré vers la plate-forme SCCH en 2018 et le centre d'appels de l'AE s'y est rejoint le 7 mars 2020, ce qui a permis à des milliers d'agents de travailler à domicile. Depuis le début de la pandémie de COVID 19, SPC a augmenté la capacité de l'infrastructure critique des centres de contact pour gérer des volumes d'appels sans précédent et pour soutenir une augmentation du nombre d'agents de l'ARC et d'EDSC lors de leur transition des bureaux du gouvernement du Canada au télétravail.

SPC a distribué plus de 7 000 appareils cellulaires et des systèmes dorsaux ajustés pour assurer une transition sans heurt des agents au télétravail. SPC a collaboré avec des fournisseurs de télécommunications pour s'assurer que l'augmentation du trafic

cellulaire n'entraîne pas de défaillance au sein de l'infrastructure de télécommunications ou du réseau cellulaire. Au cours des 2 derniers mois, les volumes d'appels simultanés gérés sur la plateforme ont augmenté de plus de 300% et le plus grand nombre d'appels traités simultanément a atteint le pic de 30 000 appels simultanés. Pour le mois d'avril, SCCH a reçu près de 31 millions d'appels, ce qui représente une capacité mensuelle de plus de 1 000%, ce qui est supérieur à ce qui était géré auparavant. Même avec cette augmentation, la plate-forme a été en mesure de supporter le volume élevé et soutenu des appels. De plus, SCCH a pris en charge 5 000 agents simultanés en avril et la plateforme a été élargie pour prendre en charge un effectif doublant cette taille alors qu'EDSC et l'ARC prévoient d'intégrer plus d'agents.

Les Canadiens peuvent subir des appels interrompus pour diverses raisons, notamment à la suite d'un incident technique sur la plateforme. Depuis le 15 mars 2020, il y a eu 3 journées pendant lesquelles un incident a entraîné des appels interrompus, ce qui représente moins de 2%, soit 18 450 appels interrompus, du volume total des appels entrants pour ces journées. Le volume total des appels entrants pour ces 3 journées était de 534 386 pour EDSC et 635 283 pour l'ARC. Chaque ministère a également la possibilité d'établir des paramètres commerciaux sur la plateforme pour gérer le nombre d'appels en attente en raison de facteurs tels que le nombre d'agents ou l'heure de la journée.

Afin de mieux soutenir les Canadiens tout au long de cette crise, SPC a rendu possible la mise en place d'un nouveau service automatisé permettant aux particuliers de présenter une demande de prestation canadienne d'urgence (PCU). La ligne téléphonique de réponse vocale interactive (RVI) donne aux Canadiens la possibilité de soumettre rapidement et facilement des demandes de paiements de soutien du revenu. Depuis son lancement le 6 avril 2020, cette solution a traité plus de 10,5 millions d'appels entrants.