

Avril 2019 à mars 2020



Protection de la vie privée

Rapport annuel

2019-2020

Table des matières

1. Introduction	3
2. Mandat	3
3. Postes Canada et la Loi sur la protection des renseignements personnels	4
4. Structure organisationnelle	4
5. Délégation de pouvoirs	6
6. Programme de protection de la vie privée	6
Réussites et défis	6
7. Demandes	8
7.1 Nombre	8
7.2 Origine	8
7.3 Consultations	8
7.4 Fichiers de renseignements personnels	9
7.5 Rendement du traitement	9
7.6 Exceptions	9
8. Divulgations aux termes de l'article 8	10
9. Surveillance des demandes de renseignements personnels	10
10. Plaintes	11
10.1 Nombre et type	11
10.2 Traitement des plaintes	11
11. Formation et sensibilisation	12
12. Politiques et lignes directrices	13
13. Résumé des atteintes substantielles à la vie privée	13
14. Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et évaluations des risques	14
15. Conclusion	14
Annexe A – Délégation de pouvoirs	15
Annexe B – Filiales en propriété exclusive de la Société canadienne des postes	20
Annexe C – Rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor	21

1. Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (la *Loi*) régit la gestion et la responsabilité des pratiques relatives aux renseignements personnels détenus par les institutions fédérales, y compris la Société canadienne des postes (Postes Canada ou la Société). La *Loi* s'applique aux renseignements personnels que ces institutions recueillent, utilisent et divulguent, qu'ils touchent des individus ou des employés, et donne aux Canadiens le droit d'accéder à leurs renseignements personnels détenus par les institutions gouvernementales. Elle exige en outre que les organismes protègent cette information contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation non autorisées.

Postes Canada est heureuse de soumettre au Parlement son rapport annuel sur la régie de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* préparé conformément à l'article 73.

L'exercice financier de Postes Canada coïncide avec l'année civile. Comme l'exige le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le présent rapport vise la période allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

2. Mandat

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada, qui comprend Postes Canada et ses filiales, Les Investissements Purolator Ltée, Groupe SCI inc. et Innovaposte Inc., a employé près de 68 000 personnes en 2019 dont plus de 53 000 étaient des employés à temps plein et à temps partiel de Postes Canada. En 2019, le Groupe d'entreprises a livré près de 7,9 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à 16,5 millions d'adresses à l'échelle du pays. Postes Canada exploite le plus grand réseau de vente au détail au pays, qui compte plus de 6 100 bureaux de poste. Elle a pour mission de fournir un niveau de service postal qui répond aux besoins de la population canadienne de manière sécurisée et financièrement autonome.

Les communications numériques et le paiement de factures en ligne étant devenus prépondérants dans les ménages et les entreprises du Canada, les volumes d'articles du service Poste-lettres^{MC} ont diminué de façon constante et importante depuis plus d'une décennie. En 2019, Postes Canada a livré 2,5 milliards (48 %) d'articles de moins qu'en 2006, année où les volumes ont culminé.

La Société a évolué et a transformé ses activités afin de continuer à jouer un rôle clé en livrant les achats en ligne des Canadiens. En 2019, pour la première fois de l'histoire, les revenus du secteur d'activité Colis de Postes Canada ont dépassé ceux du secteur Courrier transactionnel. Avec 2,7 milliards de dollars, les colis ont généré 41 % des revenus du secteur Postes Canada en 2019, comparativement à seulement 21 % en 2011.

^{MC} Marque de commerce de la Société canadienne des postes.

3. Postes Canada et la Loi sur la protection des renseignements personnels

Chaque jour, Postes Canada a accès à beaucoup de renseignements personnels de Canadiens partout au pays. Les employés et les clients de Postes Canada ainsi que le public font confiance à la Société pour traiter et protéger comme il se doit ces renseignements et respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Postes Canada a toujours fait preuve d'une grande conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et continue de faire évoluer ses pratiques en la matière afin d'intégrer les meilleures pratiques à l'échelle nationale et internationale, ainsi que les conseils de ses autorités de réglementation.

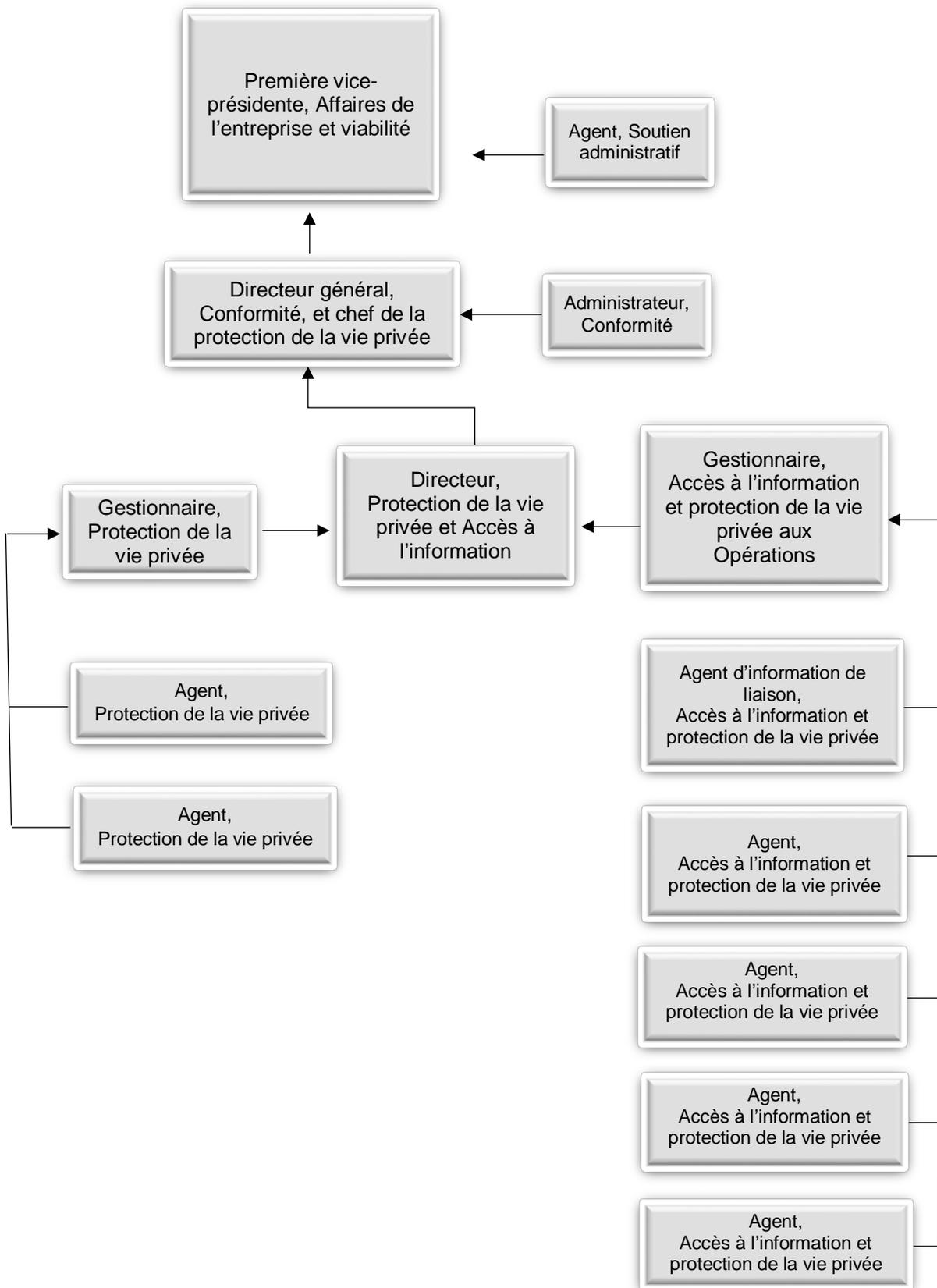
Cet engagement à protéger les renseignements personnels joue un rôle important dans la capacité de la Société à atteindre ses objectifs commerciaux et à maintenir le niveau de confiance élevé des Canadiens à l'égard de la marque de Postes Canada. La protection de la vie privée est prise en compte de façon proactive et les principes connexes sont intégrés à la conception et à l'élaboration de produits et services, y compris à l'utilisation de technologies novatrices.

4. Structure organisationnelle

Le Bureau de la protection de la vie privée fait partie de l'équipe Conformité au sein du portefeuille Affaires de l'entreprise et viabilité. Il est responsable de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la responsabilité opérationnelle du programme.

Au cours de la période de rapport 2019-2020, l'équipe était composée de deux agents, Protection de la vie privée, relevant du gestionnaire, Politique sur la protection des renseignements personnels. Le gestionnaire relève du directeur, Accès à l'information et protection de la vie privée, qui relève à son tour du directeur général, Conformité, et chef, Protection de la vie privée. Le directeur agit à titre de coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et de point de contact pour la Société en assurant la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et d'autres institutions gouvernementales et privées pour les questions liées à la protection des renseignements personnels.

Le schéma ci-dessous décrit notre structure organisationnelle au 31 mars 2020.



5. Délégation de pouvoirs

En 2019-2020, l'ordonnance de délégation de pouvoirs, conformément à l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, a été examinée afin de tenir compte des changements apportés aux rôles et responsabilités des cadres supérieurs. En mai 2020, elle a été révisée pour refléter ces changements. Les pouvoirs du président-directeur général ont été délégués à la Société pour qu'elle respecte les principales exigences législatives, tout en permettant l'efficacité et la gestion des risques aux niveaux appropriés au sein de la Société. Comme l'exige le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ordonnance de délégation de pouvoirs est incluse à l'annexe A.

6. Programme de protection de la vie privée

Réussites et défis

Le Bureau de la protection de la vie privée agit à titre de centre d'excellence en matière de protection de la vie privée, de protection des données et de lutte contre les pourriels à l'échelle de la Société. Il travaille en étroite collaboration avec les secteurs d'activité et les secteurs fonctionnels afin d'assurer une approche proactive en matière de protection de la vie privée pendant la conception et l'élaboration de produits et services, et la mise en œuvre de projets.

En 2019-2020, l'une des principales initiatives du Bureau consistait à collaborer avec les secteurs d'activité pertinents afin d'élaborer et de mettre en œuvre le projet sur les préférences générales. Ce projet vise à améliorer l'expérience client et à permettre aux Canadiens d'exprimer leurs préférences quant au traitement de leurs renseignements personnels par Postes Canada. Au cours de la période de rapport, les travaux ont porté sur l'élaboration des exigences et l'obtention d'une solution pour aider Postes Canada à gérer les témoins et les autres préférences de suivi des visiteurs de son site Web. De plus, le Bureau de la protection de la vie privée a fourni des conseils à ses fonctions de marketing et d'études de marché sur les exigences en vertu de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) dans le cadre de ses activités de sensibilisation.

En 2019-2020, la première phase d'un nouveau centre de protection de la vie privée en ligne destiné au public a été lancée. Il s'agissait d'une étape importante vers la mise en œuvre d'un projet pluriannuel de renouvellement de la politique sur la protection des renseignements personnels. Ce projet vise à moderniser les pratiques de Postes Canada en matière de protection de la vie privée afin de mieux les harmoniser avec l'évolution du marché du cybercommerce, l'amélioration de l'analyse des données et les nouvelles techniques de marketing numérique. Au cours de cette première phase, une politique exhaustive sur la protection des renseignements personnels en ligne a été élaborée afin d'améliorer la transparence des pratiques de traitement des renseignements personnels de Postes Canada. En plus de couvrir les pratiques de la Société en matière de protection de la vie privée en ligne et hors ligne, cette politique explique ces pratiques d'une manière plus conviviale et permet aux consommateurs d'exprimer leurs préférences à ce chapitre pour les produits et services offerts par Postes Canada. La deuxième phase du centre de protection de la vie privée sera lancée en 2020-2021.

Le Bureau de la protection de la vie privée fournit des conseils et un leadership à la Société sur toutes les questions liées à la protection de la vie privée. En 2019-2020, des conseils clés ont été fournis dans les domaines suivants :

- applicabilité du *Règlement général sur la protection des données* à Postes Canada :
 - conclure des contrats avec des clients exposés au Règlement;
- services postaux novateurs :
 - numériser certains aspects de la livraison du courrier;
 - offrir au client une expérience de livraison inégale;
- régimes de marketing direct et de protection de la vie privée au Canada et partout dans le monde, y compris aux États-Unis et dans l'Union européenne :
 - tirer parti des données de géolocalisation pour le marketing;
- pratiques de partage de l'information :
 - communiquer les renseignements personnels des employés aux agents négociateurs;
 - communiquer les renseignements personnels des clients à des tiers, y compris les autorités municipales, provinciales et fédérales;
- propriété et contrôle des renseignements personnels :
 - les fournisseurs de services tiers qui gèrent les renseignements personnels des employés de Postes Canada;
- détection et prévention des atteintes à la sécurité des données :
 - collaborer avec les fonctions de sécurité et de cybersécurité pour assurer la détection et l'atténuation des vulnérabilités.

Des évaluations des risques liés à la protection des renseignements personnels ont été effectuées pour deux initiatives :

- les pratiques de vidéosurveillance destinées aux employés et clients de Postes Canada;
- un partenariat avec des entreprises indépendantes de regroupement de données sur les consommateurs dans le cadre de l'approche Marketing Intelliposte de Postes Canada^{MC}.

En 2019-2020, le nombre de demandes d'accès en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a continué d'être élevé, avec un grand nombre de documents dans de nombreux dossiers. De plus, la demande accrue de conseils en matière de protection de la vie privée pour les dossiers complexes et les collaborations en équipes interfonctionnelles ont parfois posé des défis en matière de ressources.

^{MC} Marque de commerce de la Société canadienne des postes.

Considérée comme un service essentiel dans le contexte de la COVID-19, Postes Canada a dû apporter des changements à ses opérations. Le Bureau de la protection de la vie privée a fourni des conseils essentiels en ce qui a trait aux changements opérationnels touchant les activités, la santé et la sécurité au travail, et les problèmes liés aux ressources humaines. Le volume de demandes de conseils, la complexité des enjeux et l'urgence fréquente de certaines questions ont posé des défis à l'équipe pendant cette période.

7. Demandes

7.1 Nombre

Le droit des individus d'accéder à leurs renseignements personnels et de les corriger dans les fichiers de renseignements personnels de Postes Canada est traité dans la Politique de protection des renseignements personnels des clients de Postes Canada et sur le site Web **postescanada.ca**.

En 2019-2020, Postes Canada a reçu 986 demandes d'accès en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, une augmentation importante par rapport à l'année précédente.

7.2 Origine

En 2019-2020, le nombre de demandes a augmenté dans la plupart des régions, surtout au siège social, tandis que les régions de l'Atlantique et de Huron et Rideau ont connu la baisse la plus importante.

Bureau	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Siège social	53	55	170
Région de l'Atlantique	47	44	41
Québec	66	42	64
Région du grand Toronto (RGT)	300	316	360
Huron et Rideau	91	104	77
Région des Prairies	71	69	72
Région du Pacifique	185	179	202
Total	813	809	986

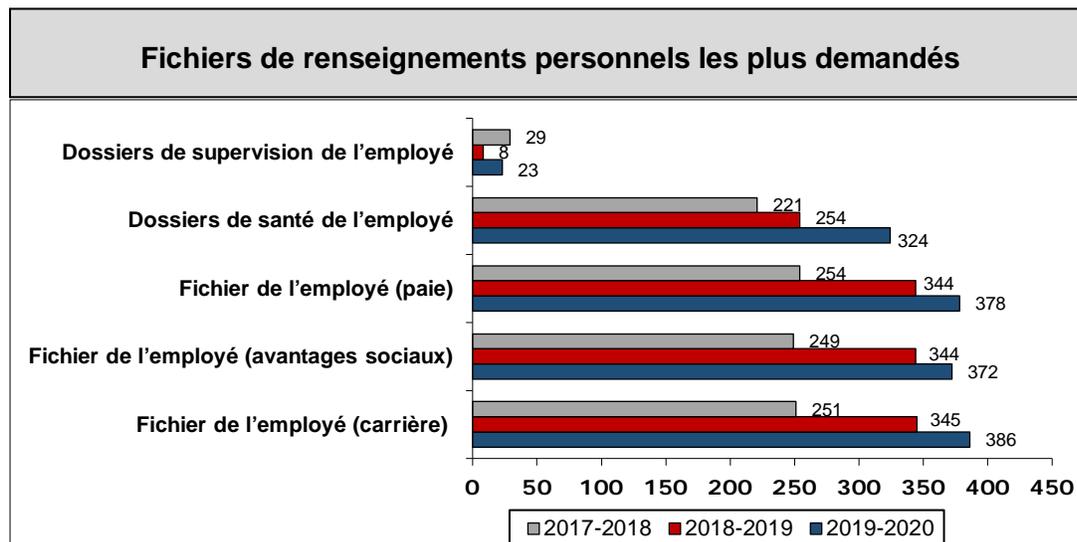
7.3 Consultations

En 2019-2020, la SCP a reçu et conclu une consultation d'une institution du gouvernement du Canada sur la protection des renseignements personnels.

7.4 Fichiers de renseignements personnels

En 2019-2020, aucun nouveau fichier de renseignements personnels n'a été créé, fermé ou modifié. Les renseignements les plus demandés figuraient dans les fichiers de renseignements personnels suivants :

- fichier de l'employé (carrière)
- fichier de l'employé (avantages sociaux)
- fichier de l'employé (paie)
- dossiers de santé de l'employé
- dossiers de supervision de l'employé



7.5 Rendement du traitement

Au total, 956 demandes ont été résolues en 2019-2020, comparativement à 909 en 2018-2019 et à 764 en 2017-2018, ce qui indique une nette tendance à la hausse.

En 2019-2020, 85 demandes ont été reportées de la période de rapport précédente, comparativement à 106 demandes reportées en 2018-2019 et à 59 reportées en 2017-2018.

Sur les demandes officielles traitées en 2019-2020, 97,8 % ont été traitées à temps, soit une hausse par rapport à 94,6 % en 2018-2019 et à 95,6 % en 2017-2018.

7.6 Exceptions

La majorité des exceptions invoquées l'étaient en vertu de l'article et de l'alinéa suivants de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

- l'article 26, qui porte sur la protection des renseignements personnels concernant un autre individu, a été invoqué dans 160 demandes d'accès;
- l'alinéa 22(1)b), qui porte sur l'application des lois et les enquêtes, a été invoqué dans 30 demandes d'accès.

En 2019-2020, aucune exclusion n'a été invoquée.

8. Divulgations aux termes de l'article 8

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise la divulgation de renseignements personnels sans consentement aux organismes d'enquête fédéraux indiqués dans les règlements selon l'alinéa 8(2)e) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'équipe Protection de la vie privée de Postes Canada a effectué un examen complet de chaque demande et a autorisé la divulgation. En 2019-2020, le nombre de telles divulgations a augmenté considérablement par rapport aux années de rapport précédentes.

Postes Canada n'a effectué aucune divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2019-2020.

Loi sur la protection des renseignements personnels	Divulgations en 2017-2018	Divulgations en 2018-2019	Divulgations en 2019-2020
Alinéa 8(2)e)	144	164	227

9. Surveillance des demandes de renseignements personnels

Afin de renforcer la responsabilisation et d'aider Postes Canada à respecter ses exigences législatives, le Bureau de la protection de la vie privée a élaboré diverses mesures de surveillance et d'évaluation du rendement en matière de demandes d'accès à l'information.

Postes Canada a utilisé le logiciel Amanda7 de Calytera (anciennement CSDC Systems) pour gérer toutes les demandes reçues en vertu de la *Loi*. Le logiciel comporte une fonction qui permet au gestionnaire, Accès à l'information et Protection de la vie privée, de surveiller l'état des demandes et le temps requis pour les traiter en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, les mesures suivantes ont été prises :

- suivi des fiches de pointage tous les mois afin de mesurer les critères suivants selon les objectifs fixés pour l'année :
 - pourcentage des demandes actives de renseignements personnels qui sont traitées à temps;
 - pourcentage des demandes traitées à temps;
- remise d'une fiche de pointage mensuelle au directeur général, Conformité, et chef de la protection de la vie privée;
- remise de comptes rendus réguliers pour les principaux dossiers à l'intention des cadres supérieurs et du Conseil d'administration;
- évaluation régulière du traitement des demandes d'accès aux fins de qualité en mettant l'accent sur :
 - le caractère opportun de la saisie et du traitement,
 - la pertinence des exemptions accordées,
 - l'uniformité de la rédaction.

Au cours de la période de rapport du 15 au 31 mars 2020, durant laquelle le contexte de travail a été perturbé par la COVID-19, Postes Canada a continué de répondre à toutes les demandes. Étant donné que Postes Canada était considérée comme un service essentiel pour les Canadiens, il était impératif que la Société mette l'accent sur les priorités opérationnelles essentielles à l'exécution de son mandat. Bien que la direction de l'Accès à l'information et le Bureau de la protection de la vie privée aient pu demeurer pleinement fonctionnels, des pressions opérationnelles ont limité la capacité de récupérer et d'examiner les documents. Cette situation a entraîné des retards et la nécessité de recourir à l'article 15 de la *Loi* pour demander des prorogations pour plusieurs dossiers.

Un portail électronique sécurisé a été mis en place (par l'entremise du service Connexion postel^{MC}), car le procédé de demande est passé à un procédé de divulgation des documents électroniques avec certaines demandes spéciales sur papier.

10. Plaintes

10.1 Nombre et type

En 2019-2020, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a transmis quatre plaintes à Postes Canada. Une concernait le traitement des demandes d'accès, et les trois autres étaient liées à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels.

10.2 Traitement des plaintes

Au cours de cette période de rapport, Postes Canada a résolu cinq plaintes : deux concernant le traitement des demandes d'accès et trois touchant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels. Le Commissariat a conclu qu'une plainte liée au traitement des demandes d'accès et une plainte liée à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels étaient justifiées. Les trois autres plaintes ont été jugées non fondées.

^{MC} Marque de commerce de la Société canadienne des postes.

11. Formation et sensibilisation

Le Bureau de la protection de la vie privée est déterminé à augmenter la sensibilisation et à développer son expertise liée à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de la Société. Voici les initiatives de formation et de sensibilisation qui ont eu lieu en 2019-2020 :

- Tous les nouveaux employés ont dû suivre le module de cyberformation sur la protection de la vie privée élaboré par le Bureau de la protection de la vie privée.
- Une formation ciblée a été offerte aux principaux groupes internes considérés comme à risque élevé en raison de la quantité de renseignements et de la sensibilité des renseignements sur les employés ou les clients qu'ils gèrent. Les employés de la Société qui ont reçu la formation en 2019-2020 étaient ceux des équipes AccèsRH, Marketing et des services numériques.
- En novembre 2019, le Bureau de la protection de la vie privée a tenu sa deuxième conférence interne annuelle sur la protection de la vie privée, accueillant 150 participants. Certains des plus grands experts en matière de protection de la vie privée au Canada, notamment Rogers, IBM et Sunlife, ainsi que des chefs de secteurs d'activité de Postes Canada et d'Innovaposte y ont pris part. Les discussions ont porté sur les enjeux actuels et émergents en matière de protection de la vie privée, comme l'établissement et le maintien de la confiance des clients dans un environnement numérique en évolution rapide. Des groupes d'experts composés de partenaires d'affaires internes ont discuté de la protection de la vie privée en milieu de travail, de la protection des renseignements personnels et des considérations éthiques, ainsi que de l'utilisation de technologies novatrices dans l'élaboration de produits et de services. D'une année à l'autre, la conférence attire un nombre croissant de participants de divers secteurs d'activité et fonctions internes, et elle constitue une initiative clé de sensibilisation et d'éducation.
- Le groupe Conformité de la Société a animé un atelier interfonctionnel avec les groupes d'intérêt en matière de politiques (les équipes qui traitent la majorité des renseignements personnels des clients sous le contrôle de Postes Canada. Cet atelier avait pour but de déterminer les risques potentiels pour la conformité à la Politique de protection des renseignements personnels des clients de Postes Canada et évaluer les mesures d'atténuation dans leurs secteurs respectifs de l'entreprise. Le résultat de cet exercice orientera l'examen de la politique de protection de la vie privée de Postes Canada ainsi que les initiatives de sensibilisation et de formation en 2020.
- Le chef de la protection de la vie privée a fait une présentation sur la protection de la vie privée devant 450 membres de l'équipe des Ventes lors de sa conférence annuelle. L'accent a été mis sur les tendances en matière de protection des renseignements personnels des clients, de réforme réglementaire et de changement des attentes des clients.

12. Politiques et lignes directrices

Le Bureau de la protection de la vie privée a continué à travailler à un projet pluriannuel de renouvellement de la politique de protection de la vie privée. Ce projet mettra à jour le programme pour suivre le rythme de l'évolution des activités de Postes Canada, répondre aux attentes de la clientèle et mettre l'accent sur le marché du numérique et du cybercommerce. Au cours de la période de rapport, le Bureau a lancé le centre de la protection de la vie privée en ligne. La politique sur la protection des renseignements personnels destinée aux clients externes a été mise à jour et présentée de façon conviviale et transparente. Ceci permet aux clients d'avoir un meilleur accès à la politique, de comprendre clairement comment leurs renseignements personnels sont traités et d'exprimer leurs préférences en matière de protection des renseignements personnels. En 2020, le centre de protection de la vie privée en ligne sera agrandi et les politiques internes de protection de la vie privée destinées aux employés seront examinées et mises à jour.

Le Bureau de la protection de la vie privée a fourni à la Société des lignes directrices sur la protection de la vie privée dans plusieurs domaines clés :

- le travail à domicile à l'appui de sa nouvelle pratique relative à l'assouplissement des conditions d'emploi;
- l'utilisation des données de géolocalisation dans l'élaboration de produits et services;
- l'ébauche de lignes directrices de la pratique de gestion des atteintes à la vie privée;
- l'échange de renseignements sur les employés avec les agents négociateurs.

13. Résumé des atteintes substantielles à la vie privée

En 2019-2020, un problème lié aux identifiants d'ouverture de session des titulaires de compte **postescanada.ca** déjà compromis lors d'autres atteintes à la sécurité des données de tierces parties a été porté à l'attention de Postes Canada. Bien qu'il n'ait pas été considéré comme une violation des données de Postes Canada, il pouvait avoir une incidence importante sur la vie privée de certains de ses clients. Par conséquent, il a été signalé au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Des mesures correctives ont été mises en œuvre, notamment en avisant les titulaires de compte touchés et en offrant une surveillance du crédit gratuite pendant un an. De plus, Postes Canada a imposé la réinitialisation du mot de passe dans l'ensemble de son univers d'adresses courriel des clients. Un autre changement a également été apporté à la configuration afin d'accroître la complexité des exigences liées aux mots de passe.

À la suite de cet incident, la politique sur les comptes inactifs a été révisée. La pratique de conservation des données d'inscription au site Web a été mise à jour afin de clarifier le droit de Postes Canada de supprimer unilatéralement les comptes inactifs (aucune activité depuis deux ans) ainsi que le contenu des comptes. L'élimination des comptes inactifs est prévue en 2020.

14. Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et évaluations des risques

Postes Canada effectue des évaluations des risques et des évaluations formelles des répercussions sur la protection de la vie privée en vue de cerner et de réduire les risques d'atteinte à la vie privée, qui peuvent être présents dans les initiatives ou programmes nouveaux ou existants de la Société. Le Bureau de la protection de la vie privée participe également au processus de gestion de programme agile; il effectue des évaluations des risques et formule des conseils dans le cadre de l'élaboration de produits et services de Postes Canada.

Des évaluations des risques liés à la protection des renseignements personnels ont été effectuées pour les initiatives suivantes :

- les pratiques de vidéosurveillance destinées aux employés et clients de Postes Canada;
- un partenariat avec des entreprises indépendantes de regroupement de données dans le cadre de l'approche Marketing Intelligente de Postes Canada^{MC}.

15. Conclusion

Postes Canada poursuit la transformation de ses activités dans un environnement hautement concurrentiel pour répondre à l'évolution des besoins de l'entreprise et de ses clients. Cette transformation nécessitera des modèles d'affaires d'une plus grande complexité, une utilisation accrue des nouvelles technologies afin d'offrir des services au moyen de canaux physiques et numériques, et des stratégies commerciales fondées sur l'utilisation des données sur les clients et les employés. Le programme de protection de la vie privée et l'équipe d'experts de Postes Canada sont en mesure de répondre aux attentes de nos clients, des Canadiens et des autorités de réglementation en matière de transparence et de responsabilité accrues tout en aidant la Société à atteindre ses objectifs commerciaux.

Annexe A – Délégation de pouvoirs

CANADA POST CORPORATION

DELEGATION ORDER

The President and Chief Executive Officer of the Canada Post Corporation, Doug Ettinger, on this 25th day of May 2020, pursuant to section 73(1) of the *Privacy Act*, hereby designates the persons holding the positions set out in the schedule hereto to exercise the powers and perform the duties and functions of the President and Chief Executive Officer, the Head of the Institution, for the purposes of the *Privacy Act* as set out hereto in the schedule below.

Delegation of Powers, Duties or Functions

Pursuant to section 73(1) of the *Privacy Act*

Delegation Order							
Section	Power, Duties or Functions	Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy
8(2)(j)	May disclose PI for research purposes	X	X	X		X	
8(2)(m)	May disclose PI in the public interest or in the interest of the individual	X	X	X	X		
8(4)	To retain copies of requests received under 8(2)(e)	X	X	X	X	X	
8(5)	To notify the Privacy Commissioner of disclosures under 8(2)(m)	X	X	X	X		
9(1)	To retain record of PI use/disclosures not included in InfoSource	X	X	X	X	X	
9(4)	Shall notify OPC of disclosure of use consistent with Consistent uses	X	X	X	X	X	
10	Shall cause PI to be included in personal information banks	X	X	X	X	X	

Section	Power, Duties or Functions	Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy
14	Notice where access requested: Shall notify applicant within 30 days after receipt of request whether access is to be given or not and to provide access to PI	X	X	X	X	X	
15	May extend time limits and notify applicant	X	X	X	X	X	
17(2)(b)	Language of access: to determine the necessity for translation	X	X	X	X	X	
17(3)(b)	May provide access to personal information in alternative format	X	X	X	X	X	

Exemption Provisions of the Privacy Act

Section	Power, Duties or Functions	Delegation Order					
		Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy
18(2)	Exemption (exempt bank) – May refuse disclosure of any PI contained in a personal information bank	X	X	X	X		
19(1)	Exemption – To refuse disclosure of PI obtained in confidence from other governments	X	X	X	X		
19(2)	Exemption – May disclose PI where authorized to disclose	X	X	X	X		
20	Exemption – May refuse disclosure of PI where it could be injurious to Federal-provincial relations	X	X	X	X		

Section	Power, Duties or Functions	Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy
21	Exemption – May refuse disclosure of PI where it could be injurious to conduct of international affairs and defence	X	X	X	X		
22 ⁽¹⁾⁽²⁾	Exemption – Law enforcement and investigation: (1) May refuse to disclose PI in course of investigations (2) To refuse to disclose PI compiled by RCMP where GoC has refused to release	X	X	X	X		
22.3	Exemption – Public Servants Disclosure Protection Act	X	X	X	X		
23	Exemption – May refuse to disclose PI that could reveal the identity of a confidential security clearance source	X	X	X	X		
24	Exemption – May refuse to disclose PI re individuals sentenced for an offence	X	X	X	X		
25	Exemption – May refuse to disclose PI if it threatens the safety of individuals	X	X	X	X		
26	Exemption – May refuse to disclose PI about another individual and shall refuse to disclose PI under section 8	X	X	X	X		
27 ¹	Exemption – May refuse to disclose PI subject to Solicitor-client privilege	X	X	X	X		
28 ²	Exemption – May refuse to disclose PI relating to health of individual where contrary to best interests	X	X	X	X		

¹ In consultation with Legal
² In consultation with a qualified medical professional

Other Provisions of the Privacy Act

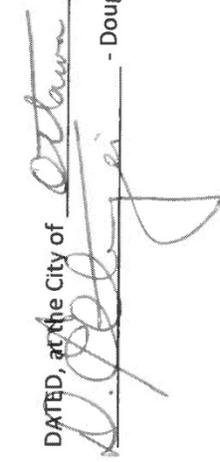
Delegation Order							
Section	Power, Duties or Functions	Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy
31	Notice of intention to investigate by the Office of the Privacy Commissioner	X	X	X	X		
33(2)	Right to make representations: May make representations to the Commissioner	X	X	X	X		
35(1)(2)	Findings and recommendations of Privacy Commissioner (complaints received and notice given to Commissioner of any action or proposed action to be taken on recommendations)	X	X	X	X		
35(4)	May notify the Commissioner that access to be given	X	X	X	X		
36(3)	Review of Exempt Banks: Report of findings and recommendations (exempt banks)	X	X	X	X		
37(3)	Review of Compliance with sections 4 to 8: Report of findings and recommendations by Privacy Commissioner	X	X	X	X		
51(2)(b)	May request special rules for hearings	X	X	X	X		
51(3)	May request Ex parte representations	X	X	X	X		
72(1)	Shall prepare an Annual Report to Parliament	X	X	X			

**Delegation of Powers, Duties or Functions
Pursuant to the Privacy Act Regulations**

		Delegation Order						
Section	Power, Duties or Functions	Chief Executive Officer	Senior Vice President Corporate Affairs and Sustainability	General Manager & Chief Privacy Officer (CPO)	Director, Access to Information and Privacy	Manager, Access to Information and Privacy	Officer, Access to Information and Privacy	
9	To provide reasonable facilities and time provided to examine personal information	X	X	X	X	X		
11(2)	To provide notification that correction to personal information has been made	X	X	X	X	X		
11(4)	To provide notification that correction to personal information has been refused	X	X	X	X	X		
13(1)	Disclosure of personal information relating physical or mental health may be made to a qualified medical practitioner or psychologist for an opinion on whether to release information to the requester	X	X	X	X			
14	Disclosure of personal information relating to physical or mental health may be made to a requester in the presence of a qualified medical practitioner or psychologist	X	X	X	X			

The Director, Access to Information and Privacy is also authorized to make decisions under sections 8(1) and 8(2)(a) to (i), (k) and (l) of the *Privacy Act*.

The Director, Access to Information and Privacy, the Manager, Access to Information and Privacy, and the Manager, Privacy Policy are authorized to designate in writing a member of their staff to act on their behalf in case of absence or unavailability.

DATED, at the City of Ottawa, this 25th day of May, 2020
 - Doug Ettinger, President and CEO, Canada Post Corporation

Annexe B – Filiales en propriété exclusive de la Société canadienne des postes

1. Introduction

Les renseignements figurant dans le présent rapport portent sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* aux filiales en propriété exclusive de la Société pour la période allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

2. Activités

2.1 2875039 Canada Limited

En tant que société de portefeuille, 2875039 Canada Limited n'emploie pas de personnel; elle a plutôt nommé un seul directeur, qui est également le président et le secrétaire de l'entreprise.

La société 2875039 Canada Limited a été constituée le 4 décembre 1992 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. L'entreprise est une filiale en propriété exclusive de la Société canadienne des postes. Elle détient des intérêts dans Les investissements Purolator Ltée.

2.2 2875047 Canada Limited

En tant que société de portefeuille, 2875047 Canada Limited n'emploie pas de personnel; elle a plutôt nommé un seul directeur, qui est également le président et le secrétaire de l'entreprise.

La société 2875047 Canada Limited a été constituée le 4 décembre 1992 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. L'entreprise est une filiale en propriété exclusive de la Société canadienne des postes. Elle est actuellement inactive.

2.3 3906949 Canada Inc.

En tant que société de portefeuille, 3906949 Canada Inc. n'emploie pas de personnel; elle a plutôt nommé un seul directeur, qui est également le président et le secrétaire de l'entreprise.

La société 3906949 Canada Inc. a été constituée le 15 juin 2001 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. L'entreprise est une filiale en propriété exclusive de la Société canadienne des postes et détient des intérêts dans le Groupe SCI inc.

Annexe C – Rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor



Government of Canada
Gouvernement du Canada

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

Nom de l'institution: Société canadienne des postes

Période d'établissement de rapport : 2019-04-01 au 2020-03-31

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

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	986
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	85
Total	1071
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	956
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	115

Section 2 : Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	47	101	96	93	35	1	2	375
Communication partielle	27	114	201	72	4	0	0	418
Exception totale	0	0	0	1	0	0	0	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	11	8	13	4	7	0	0	43
Demande abandonnée	73	23	19	3	1	0	0	119
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	158	246	329	173	47	1	2	956

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	1	23(a)	0
19(1)(a)	0	22(1)(a)(ii)	0	23(b)	0
19(1)(b)	0	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	0	22(1)(b)	30	24(b)	0
19(1)(d)	0	22(1)(c)	0	25	0
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	160
19(1)(f)	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	27.1	0
21	0	22.3	0	28	0
		22.4	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)(a)	0	70(1)	0	70(1)(d)	0
69(1)(b)	0	70(1)(a)	0	70(1)(e)	0
69.1	0	70(1)(b)	0	70(1)(f)	0
		70(1)(c)	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Papier	Électronique	Autres
793	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
133586	120636	913

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	365	3285	9	1788	1	542	0	0	0	0
Communication partielle	140	5770	193	48478	73	47326	12	13447	0	0
Exception totale	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	625	9055	202	50266	74	47868	12	13447	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	418	0	418
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	418	0	418

2.6 Demandes fermées

2.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi

	Demandes fermées dans les délais prévus par la loi
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	935
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	97.8

2.7 Présomptions de refus

2.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement /Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
21	21	0	0	0

2.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prolongation prise)

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi où aucune prolongation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi où une prolongation a été prise	Total
1 à 15 jours	7	6	13
16 à 30 jours	4	0	4
31 à 60 jours	0	3	3
61 à 120 jours	0	1	1
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	11	10	21

2.8 Demandes de traduction

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

Section 3 : Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
227	0	0	227

Section 4 : Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	1
Demandes de correction acceptées	0
Total	1

Section 5 : Prorogations**5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes**

Nombre de demandes pour lesquelles une prorogation a été prise	15(a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15 (a)(ii) Consultation			15(b) Traduction ou cas de transfert
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Documents confidentiels du Cabinet (Article 70)	Externe	Interne	
117	12	29	71	2	0	0	3	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15(a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15 (a)(ii) Consultation			15(b) Traduction ou cas de transfert
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Documents confidentiels du Cabinet (Article 70)	Externe	Interne	
1 à 15 jours	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30 jours	12	29	71	2	0	0	3	0
Plus de 31 jours	0	0	0	0	0			0
Total	12	29	71	2	0	0	3	0

Section 6 : Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

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

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1	12	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	1	12	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1	12	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	0	0	0	1

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Section 7 : Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Section 8 : Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
4	2	2	0	8

Section 9 : Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

9.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'ÉFVP terminées	0		
-------------------------	---	--	--

9.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
	51	0	0	0

Section 10 : Atteintes substantielles à la vie privée

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au SCT	1
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au CPVP	1

Section 11 : Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		513 548 \$
Heures supplémentaires		0 \$
Biens et services		63 554 \$
• Contrats de services professionnels	41 832 \$	
• Autres	21 722 \$	
Total		577 102 \$

11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	6,55
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	0,65
Étudiants	0,00
Total	7,20

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Rapport statistique supplémentaire 2019-2020 – Demandes affectées par les mesures liées à la COVID-19

Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information (la Loi)

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes officielles reçues au cours de deux périodes : du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 1 – Demandes reçues

	Nombre de demandes
Reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13	69
Reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31	4
Total	73

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes fermées dans les délais prévus par la *Loi* et le nombre de demandes fermées en présomption de refus au cours des deux périodes allant du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 2 – Demandes fermées

	Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la Loi	Nombre de demandes fermées après les délais prévus par la Loi
Reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13 et en suspens à la fin des périodes d'établissement de rapport précédentes	72	5
Reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31	4	0
Total	76	5

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes reportées au cours de deux périodes allant du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 3 – Demandes reportées

	Nombre de demandes
Demandes reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13 et demandes en suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente qui ont été reportées à la période d'établissement de rapport 2020-2021	14
Demandes reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31 qui ont été reportées à la période d'établissement de rapport 2020-2021	1
Total	15

Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels (la Loi)*

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes officielles reçues au cours de deux périodes allant du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 4 – Demandes reçues

	Nombre de demandes
Reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13	954
Reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31	32
Total	986

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes fermées dans les délais prévus par la *Loi* et le nombre de demandes fermées en présomption de refus au cours des deux périodes allant du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 5 – Demandes fermées

	Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la Loi	Nombre de demandes fermées après les délais prévus par la Loi
Reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13 et en suspens à la fin des périodes d'établissement de rapport précédentes	929	20
Reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31	6	1
Total	935	21

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes reportées au cours de deux périodes allant du 2019-04-01 au 2020-03-13 et du 2020-03-14 au 2020-03-31.

Tableau 6 – Demandes reportées

	Nombre de demandes
Demandes reçues du 2019-04-01 au 2020-03-13 et demandes en suspens à la fin de la période d'établissement de rapports précédente qui ont été reportées à la période d'établissement de rapport 2020-2021	109
Demandes reçues du 2020-03-14 au 2020-03-31 qui ont été reportées à la période d'établissement de rapport 2020-2021	6
Total	115