



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency



# RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2018–2019

SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA  
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la  
Ministre du Revenu national, 2019

N° de catalogue Rv 1-20F-PDF

ISSN 2563-3473

Numéro de publication enregistré de l'ARC RC4415-1-C (F) Rev. 19

Ce document est disponible sur le site Web du gouvernement du  
Canada à [www.canada.ca](http://www.canada.ca).

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

# AVANT-PROPOS

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels et le présente au Parlement.

Ce rapport est déposé au Parlement sous l'autorité de la Ministre du revenu national et du Commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon l'article 72 de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon la Loi, du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des sujets prioritaires pour le prochain exercice.

## LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Loi sur la protection des renseignements personnels est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1983. Elle protège la vie privée des particuliers en énonçant des exigences strictes relativement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation, à la divulgation et à la disposition des renseignements personnels que possèdent les institutions gouvernementales. Elle confère aussi aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder à leurs propres renseignements personnels et, sous réserve de quelques exceptions limitées et précises, de les corriger et de les annoter. Les particuliers qui ne sont pas satisfaits de la manière dont une institution manipule leurs renseignements personnels ou de tout aspect lié à une demande officielle qu'ils ont formulée selon la Loi sur la protection des renseignements personnels ont le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels prévus par la Loi sur la protection des renseignements personnels ne remplacent pas d'autres méthodes pour obtenir des renseignements du gouvernement. L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les autres groupes à obtenir des renseignements sur le Web à [canada.ca/fr/agence-revenu.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu.html) ou demander des renseignements au moyen des lignes 1-800 de l'ARC.

# TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada.....	4
Chef de la protection des renseignements personnels.....	5
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	6
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	7
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels .....	8
Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels.....	10
Environnement opérationnel.....	11
Formation et sensibilisation.....	15
Politiques, lignes directrices et procédures.....	17
Surveillance.....	19
Gestion des atteintes à la vie privée .....	20
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée .....	21
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes .....	27
Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A .....	29
Conclusion.....	37
Annexe A – Rapport statistique .....	38
Annexe B – Nouvelle exigence de déclaration.....	51

# VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. De plus, elle est habilitée à créer de nouveaux partenariats avec les provinces, les territoires et les autres organismes gouvernementaux, à leur demande et selon le principe du recouvrement des coûts, afin d'administrer les taxes non harmonisées et d'autres services. De façon générale, l'ARC fait la promotion de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et elle joue un rôle important dans le bien-être économique et social des Canadiens.

La Ministre du revenu national doit rendre compte devant le Parlement pour l'ensemble des activités de l'ARC, y compris l'application et l'exécution de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur la taxe d'accise.

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada prévoit la constitution d'un conseil de direction, composé de 15 administrateurs désignés par le Gouverneur en Conseil. Le conseil de direction est formé d'un Président, du Commissaire et Premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de 2 administrateurs nommés par le gouvernement du Canada. Selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, le conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, y compris la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de celle-ci. Dans le cadre de son mandat de supervision, le Conseil de direction apporte une perspective stratégique d'avant-garde à l'administration de l'ARC, il favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et s'engage à maintenir une prestation de services efficace et efficiente.

À titre de Premier dirigeant de l'ARC, le Commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois relatives aux programmes qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués à la Ministre. Il doit rendre des comptes au conseil de direction en ce qui a trait à la gestion quotidienne de l'ARC, à la supervision des employés et à la mise en œuvre des politiques et des budgets. De plus, le Commissaire doit aider et conseiller la Ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est composé de 13 directions générales fonctionnelles et de 5 bureaux régionaux répartis à travers le pays.

## Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et de service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation nationaux
- Ressources humaines
- Recouvrements et vérification
- Secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes
- Services juridiques
- Service, de l'innovation et de l'intégration
- Vérification, évaluation et des risques

## Régions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec

# CHEF DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques est le Chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC. À ce titre, il a un vaste mandat de veiller à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Pour remplir ce mandat, il doit :

- contrôler les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée
- agir comme champion des droits relatifs à la protection des renseignements personnels, ce qui comprend la gestion des atteintes à la vie privée à l'interne, conformément à la loi et aux politiques
- rendre des comptes à la haute direction de l'ARC, au moins 2 fois par année, sur la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC

L'Agent principal de la protection de la vie privée de l'Agence est membre du Conseil des Dirigeants Principaux du Conference Board du Canada.

# DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, elle doit :

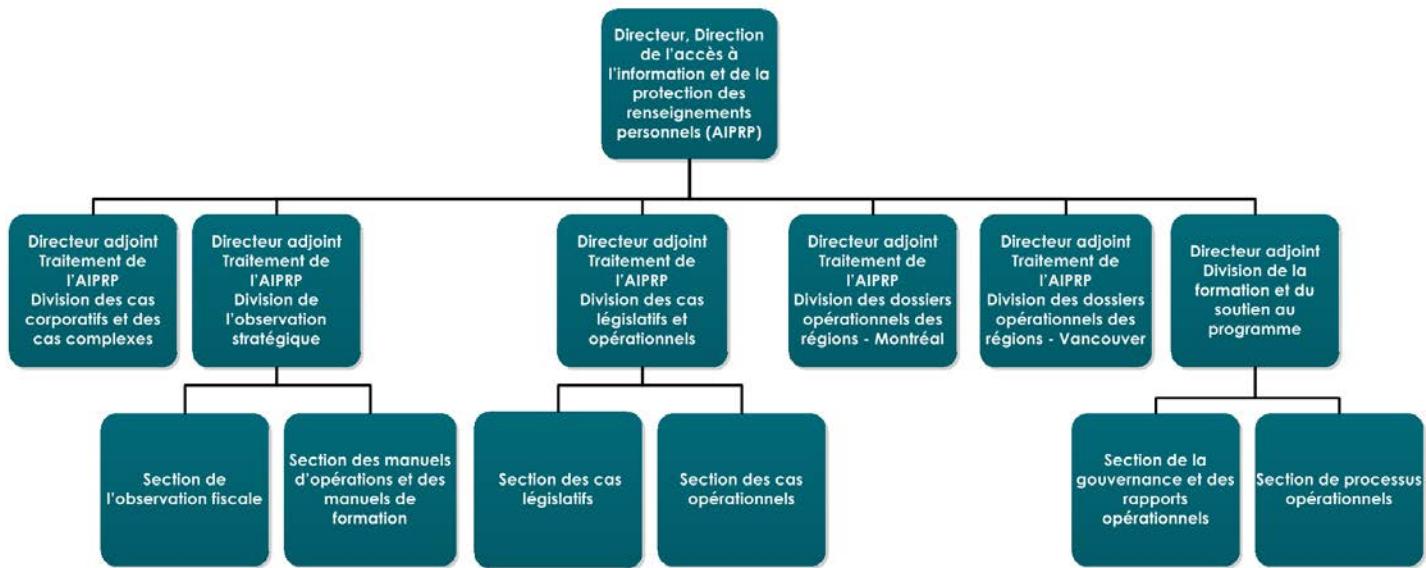
- répondre aux demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- donner suite aux consultations et répondre aux plaintes
- répondre aux demandes de divulgation informelle et en faire la promotion;
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC
- coordonner les processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée à l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les options pour éviter ou atténuer les risques
- donner des séances de formation et d'information sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels
- échanger avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques
- respecter les obligations de l'ARC en matière de planification et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Le Directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a toute l'autorité déléguée par la Ministre du revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il gère et coordonne le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient le Sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels pour assurer la fonction de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.

La Direction a 2 divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de la formation. En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la

Direction a un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. Dans l'exercice 2018–2019, l'équivalent de 133 employés à temps plein étaient chargés de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le graphique suivant présente la structure de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.



## COMITÉ D'EXAMEN ET DE SURVEILLANCE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Composé de Sous-commissaires, ce comité est présidé par le Chef de la protection des renseignements personnels. Il a été établi afin d'assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions sur les questions émergentes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ARC.

Le Comité assume diverses responsabilités, notamment celles d'examiner et d'approuver l'élaboration, la mise en œuvre et la simplification des politiques et des processus clés relatifs à la vie privée et à l'accès à l'information à l'ARC.

# DÉLÉGATION DES RESPONSABITÉS SELON LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En tant que responsable de l'ARC, la Ministre du revenu national est tenue responsable de la manière dont l'ARC applique la Loi sur la protection des renseignements personnels et observe celle-ci ainsi que le Règlement sur la protection des renseignements personnels et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'article 73 de la Loi sur la protection des renseignements personnels donne à la Ministre l'autorité de déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la Loi à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'ordonnance de délégation de pouvoirs pour la Loi sur la protection des renseignements personnels a été signée le 14 janvier 2016 par la Ministre du revenu national. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi et de son règlement que la Ministre a délégué à divers postes au sein de l'ARC.

Le Directeur, les Directeurs adjoints et les Gestionnaires des unités de traitement de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels approuvent les réponses aux demandes aux termes de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Des délégations sont aussi accordées au Commissaire, au Commissaire délégué et au Sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels.

Minister  
of National Revenue



Ministre  
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Privacy Act  
Delegation Order

Arrêté sur la délégation en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

I, Diane Lebouthillier, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Privacy Act*, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Privacy Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, déliegue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui sont mentionnées dans l'annexe.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

Diane Lebouthillier  
Minister of National  
Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 14th day of January, 2016  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 14 jour de janvier 2016

Canada

# ANNEXE – LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les postes à l'ARC dont les détenteurs sont autorisés à exercer les attributions de la Ministre du revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de son règlement, sont les suivants :

## Commissaire

- Autorité absolue

## Commissaire délégué

- Autorité absolue

## Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels

- Autorité absolue

## Directeur, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue

## Directeurs Adjoints, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue, à l'exception des alinéas 8(2)j) et m) et du paragraphe 8(5)

## Gestionnaires, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Paragraphe 9(1); articles 14 et 15; alinéas 17(2)b) et 17(3)b); paragraphes 19(1) et 19(2); articles 20 à 22 et 23 à 28; paragraphes 33(2), 35(1) et 35(4) de la Loi sur la protection des renseignements personnels; article 9 du Règlement sur la protection des renseignements personnels.

# ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

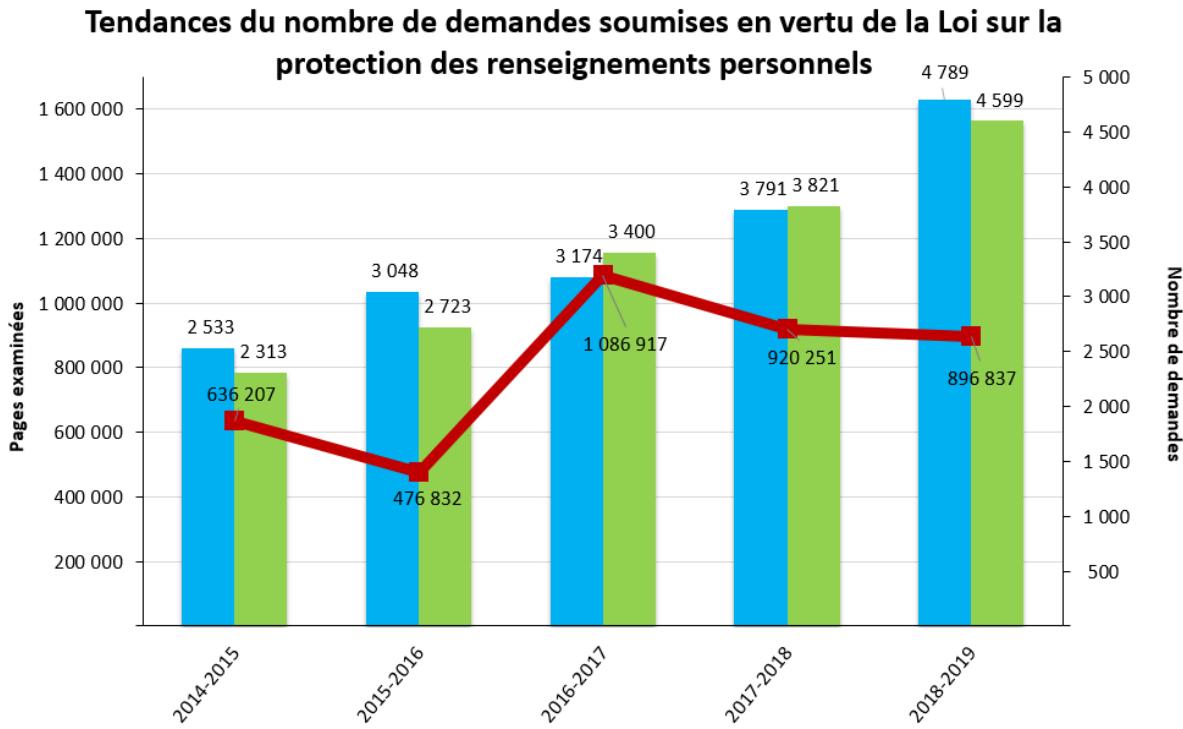
En tant que principale responsable de l'application des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'ARC possède un des plus grands dépôts de renseignements personnels de la fonction publique du Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de son effectif composé d'environ 40 000 personnes. Les Canadiens font confiance à l'ARC pour la gestion de leurs renseignements personnels et l'ARC prend très au sérieux la protection de ces renseignements. Pendant la période visée par ce rapport, en collaboration avec un cabinet de consultants, l'ARC a mené un examen complet de son programme de gestion de la protection des renseignements personnels. Les recommandations tirées de l'examen seront mises en œuvre dans l'exercice 2019–2020. Pour en savoir plus, consultez la section Amélioration du programme de gestion de la protection des renseignements personnels du présent rapport.

Le nombre de demandes formelles a augmenté de façon exponentielle ces dernières années. Par conséquent, l'inventaire des demandes reçues au titre de la Loi sur la protection des renseignements personnels est à un niveau incontrôlable. En fait, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite l'un des volumes de pages et de demandes de renseignements personnels les plus élevés de toutes les institutions fédérales. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC, lors de l'exercice 2017–2018, a traité le deuxième volume de pages le plus élevé (plus de 900 000 pages) de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au septième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes. Cette tendance s'est probablement maintenue en 2018–2019, car l'ARC a reçu et traité plus de demandes qu'à tout moment de son histoire, soit 4 789 demandes reçues et 4 599 demandes traitées, nécessitant l'examen d'un peu moins de 900 000 pages.

En plus de répondre à ce volume de demandes sans précédent, la plupart des ressources qui traitent ces demandes traitent également les demandes reçues au titre de la Loi sur l'accès à l'information et elles sont responsables d'autres charges de travail, y compris de donner suite aux consultations et de répondre aux plaintes.

En raison de cette demande croissante imposée au programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, un plan de gestion de la charge de travail liée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, connu sous le nom de Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, a été élaboré au cours de la période visée par ce rapport. Il sera mis en œuvre en 2019–2020. Pour en savoir plus, consultez la section Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP de ce rapport.

Le graphique suivant montre la tendance quant au nombre de demandes reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels au cours des cinq dernières années.



## Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, un plan de gestion de la charge de travail

En 2016–2017, un plan de réduction de l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels a été élaboré pour répondre aux volumes de demandes élevés et réduire le retard accumulé. Plusieurs mesures à court terme mises en œuvre dans le plan, entre autres le nombre important d'heures supplémentaires effectuées, ont permis de dépasser les attentes quant à la réduction de l'inventaire à reporter et au volume de présomption de refus. Bien que les mesures prises aient été efficaces pour atteindre les objectifs à court et à moyen terme de la direction, il ne s'agissait pas d'une solution appropriée à long terme.

En 2018–2019, l'équipe de la haute direction de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a élaboré un nouveau plan de réduction de l'inventaire : Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, plan de gestion de la charge de travail. Ce plan vise à ce que l'ARC se dote d'une capacité de base et de solutions durables à long terme qui consistent à :

- accélérer la dotation

- traiter les retards accumulés
- traiter les plaintes
- former une équipe d'analyse des données (qui améliorera les rapports fournis aux bureaux de première responsabilité)
- relever les défis technologiques
- examiner et mettre en œuvre les changements à la structure organisationnelle de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (dont l'établissement d'un centre d'expertise et la centralisation des services de première ligne)

Un gestionnaire de projet dirigera la mise en œuvre du plan dès le début de l'exercice 2019–2020.

## Dotation

En 2018–2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a pris de nombreuses mesures pour gérer la charge de travail croissante liée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, dont les suivantes :

- rechercher des solutions innovantes de recrutement
- recruter pour plusieurs postes
- lancer 5 processus de sélection
- régler la question des postes intérimaires
- offrir des possibilités de perfectionnement

## Amélioration du programme de gestion de la protection des renseignements personnels

En 2017–2018, l'ARC a commandé un examen de la façon dont elle gère la protection des renseignements personnels à l'échelle de l'agence. Cela comprenait un examen de la gouvernance, des instruments de politique, de l'orientation, des outils, de la supervision, de la surveillance, ainsi que de la formation et des communications.

L'examen a conclu que la culture de l'ARC en ce qui concerne la sécurité et la protection des renseignements personnels est solidement établie. L'examen a également permis de cerner les domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées pour s'adapter au contexte en rapide évolution de la protection des renseignements personnels.

Les recommandations qui découlent de l'examen ont été fondées sur des principes de protection intégrée des renseignements personnels, où la protection des renseignements personnels est intégrée de façon systémique dans les pratiques et les systèmes opérationnels. Les recommandations visaient principalement à :

- accroître la visibilité de la gestion des renseignements personnels
- favoriser la collaboration entre le Chef de la protection des renseignements personnels et les autres dirigeants de l'ARC
- améliorer la gouvernance et les contrôles
- examiner la structure organisationnelle et l'expertise requise

Ces recommandations, une fois mises en œuvre, renforceront le programme global de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC et la positionneront comme un chef de file de la saine gestion de la protection des renseignements personnels. En 2018–2019, des consultations approfondies ont été réalisées en vue de recruter un cabinet-conseil pour assister l'ARC afin de mettre en œuvre les recommandations. Le contrat a été octroyé en mars 2019, et les recommandations devraient être mises en œuvre en 2019–2020.

## Modernisation de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Des travaux approfondis ont été effectués dans l'ensemble de l'ARC en vue de la sanction royale du projet de loi C-58 : Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels et d'autres lois en conséquence. Le projet de loi se concentre principalement sur la Loi sur l'accès à l'information, mais il comprend des amendements connexes à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Depuis la première lecture du projet de loi en juin 2017, l'ARC a organisé de nombreuses séances d'information internes afin d'être prête après l'adoption de la loi. Des pistes ont également été définies pour chacune des exigences de publication proactive et la collaboration s'est poursuivie avec les secteurs des communications, des services linguistiques, de la publication et des services juridiques de l'ARC.

L'une des répercussions les plus importantes du projet de loi sur l'ARC sera l'obligation de publier chaque mois les titres et les numéros d'identification des notes d'information sur Canada.ca. Au cours de l'exercice, l'ARC a modifié ses processus pour en accroître l'efficacité. L'adoption du bordereau d'acheminement du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui fait que les éléments de nature délicate dans la publication des titres peuvent être identifiés, fait partie des changements apportés. Des séances de formation ont été organisées dans l'ensemble de l'ARC afin de faciliter la transition vers le nouveau bordereau d'acheminement qui a commencé à être utilisé au cours de l'exercice.

L'ARC continue de travailler de près avec des intervenants pour réaliser l'engagement du gouvernement du Canada à moderniser les lois.

## Divulgation informelle

L'ARC cherche continuellement des façons de fournir des renseignements à ses clients de la manière la plus rapide et la plus efficace. La divulgation informelle est une de ces

façons. La divulgation informelle consiste à donner des informations sans avoir besoin de présenter une demande de renseignements en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ces renseignements fournis de façon informelle peuvent, par exemple, être des copies des feuillets fiscaux et des politiques et des manuels de l'Agence. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels reçoit un nombre important de demandes de renseignements sur la Loi sur la protection des renseignements personnels, appelées « demandes accélérées », qui pourraient potentiellement être redirigées vers des voies non officielles. Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a préparé des documents exhaustifs en vue d'une réunion avec le Commissariat à la protection de la vie privée, ainsi qu'avec d'autres ministères, afin de trouver des moyens d'améliorer les divulgations informelles à l'échelle du gouvernement. La réunion est prévue pour le début de l'exercice 2019–2020.

La directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements énonce les responsabilités des fonctionnaires de l'Agence en ce qui a trait aux divulgations formelles et informelles. Pour compléter la directive, l'ARC a lancé un cours de divulgation informelle en 2018–2019. Le cours est destiné aux experts en la matière qui ont besoin d'une compréhension approfondie de la divulgation de renseignements protégés aux contribuables aux termes de la législation du programme. En outre, une page de divulgation informelle a été lancé sur le site intranet de l'Agence; cette page fournit des conseils et des ressources pour appuyer l'élargissement de la divulgation informelle.

## FORMATION ET SENSIBILISATION

### Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels promeut et offre aux employés une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Cette formation varie selon les besoins de l'employé. Par exemple, on invite les employés qui connaissent peu, voire aucunement, le sujet à suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ou le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada de l'École de la fonction publique du Canada. Il est conseillé aux experts en la matière de suivre une formation plus ciblée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes en réponse aux demandes. Au cours de l'exercice, une formation a également été dispensée sur les exigences du projet de loi C-58.

La Direction générale des services juridiques de l'ARC offre elle aussi des formations spécialisées sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Une des formations vise à montrer aux employés comment préparer des documents à des fins de publication dans les salles de lecture de

l'organisation. Une autre, qui porte sur l'interprétation juridique des 2 lois et sur la divulgation informelle, s'adresse aux employés spécialisés de l'ARC, dont les vérificateurs.

En 2018–2019, près de 2 700 employés de l'ARC de partout au Canada ont participé à des formations en salle de classe et en ligne. En tout, au cours de l'exercice :

- 1 537 employés ont pris part à 58 séances de formation offertes par l'ARC
- 1 048 employés ont suivi en ligne le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'École de la fonction publique du Canada
- 46 employés ont suivi le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada en classe à l'École de la fonction publique du Canada
- 82 employés ont participé à une formation spécialisée de la Direction générale des services juridiques

Le nombre d'employés qui ont suivi la formation en ligne est probablement beaucoup plus élevé que celui indiqué ci-dessus, car pour une seule inscription, il y a souvent un grand groupe d'employés qui suit la formation.

En 2017–2018, l'ARC a lancé le premier d'une série de 10 modules Web qui offrent une formation technique spécialisée aux employés chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. En 2018–2019, les 9 autres modules ont été lancés. Cette série de modules est la première en son genre pour les professionnels chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au gouvernement du Canada.

Dans un effort continu visant à promouvoir la divulgation informelle dans l'ensemble de l'ARC, une page de divulgation informelle a été publiée sur l'intranet de l'ARC. La page fournit des conseils détaillés et des liens vers des renseignements sur la divulgation informelle.

## Accroître la sensibilisation

En 2018–2019, en plus du travail qu'a accompli l'ARC pour améliorer son programme de gestion de la protection des renseignements personnels, la Direction de l'AIPRP a travaillé sur de nombreux projets pour sensibiliser davantage les employés aux rôles et responsabilités liés aux renseignements personnels.

Pour la huitième année consécutive, l'ARC s'est jointe au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et à de nombreuses autres institutions internationales pour promouvoir la Journée de la protection des données. Lors de cette journée, on informe les gens de l'incidence de la technologie sur les droits à la vie privée et de l'importance de la protection des renseignements personnels.

La Direction a également mieux fait connaître l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, et leur rôle dans une saine gestion de la protection des renseignements personnels. Elle s'y est employée dans le cadre de réunions de divers comités et dans des communications régulières avec les employés, notamment ceux chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et ceux des bureaux de première responsabilité qui sont en liaison avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

## POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consacré beaucoup de temps en 2018–2019 à l'examen des documents organisationnels de l'ARC, y compris des instruments de politique, afin que le rôle du Chef de la protection des renseignements personnels et des répercussions sur la protection des renseignements personnels soient pris en compte.

En outre, l'ARC continue de donner son avis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur des projets d'instruments de politique d'entreprise et d'en promouvoir le respect suite à leur mise en œuvre.

Des modifications apportées aux instruments de politique de l'ARC sur la protection des renseignements personnels sont prévues pour l'exercice 2019–2020, à la suite de la mise en œuvre des recommandations visant à réviser le programme de gestion de la protection des renseignements personnels.

## Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels

La Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018. Conformément à la directive, toutes les institutions gouvernementales sont tenues de fournir une explication

écrite à un demandeur si la durée prévue de traitement de sa demande présentée au titre de la Loi sur la protection des renseignements personnels est de plus de 30 jours.

Cette nouvelle exigence de politique respecte l'engagement du gouvernement du Canada énoncé dans le budget de 2016 selon lequel, s'il faut plus de 30 jours pour traiter une telle demande, le gouvernement fournira au demandeur une explication écrite pour justifier le retard.

Pour être certaine d'être prête à mettre en œuvre cette nouvelle directive, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels :

- a donné des séances d'information à la haute direction et aux employés
- a apporté des modifications au manuel de procédures et au système de suivi
- a ajouté la surveillance du respect de la directive au processus de suivi et d'établissement de rapports interne

## Manuel de procédures internes

Au cours de la période visée par ce rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis à jour son manuel de procédures internes. C'était la seconde mise à jour depuis 2016. Ce manuel sert de guide pour l'ensemble des procédures importantes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Il vise à promouvoir des pratiques uniformes dans l'ensemble de la Direction pour l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Outil clé de la Direction, il réduit le temps nécessaire pour former de nouveaux employés. En 2019–2020, la Direction étudiera la faisabilité d'élaborer une version en ligne du manuel.

## Mise à jour d'Info Source

Au cours de la période visée par ce rapport, l'ARC a révisé le chapitre Info Source qui la concerne. Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales visées par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Info Source guide aussi les gens sur la façon d'accéder aux renseignements détenus par les institutions gouvernementales afin d'exercer leurs droits au titre de ces lois.

Chaque institution visée par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels doit mettre à jour chaque année son chapitre Info Source à la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Conformément à cette exigence, en juin 2018, l'ARC a mis à jour 15 fichiers de renseignements personnels et 10 catégories de documents. De plus, elle a révisé et mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture.

Le chapitre Info Source de l'ARC se trouve à [canada.ca/arc-info-source](http://canada.ca/arc-info-source).

# SURVEILLANCE

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit un rapport mensuel qui donne les principaux renseignements statistiques sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce rapport permet de faire le suivi des demandes en cours de traitement ou terminées. On y présente entre autres le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire de demandes reportées, les niveaux de complexité et les volumes de présomption de refus. La haute direction utilise régulièrement ce rapport pour surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction et déterminer quel changement devrait être apporté au processus pour améliorer le rendement. Ce rapport est présenté tous les mois à la haute direction à la réunion du Comité de gestion de l'ARC, présidé par le Commissaire.

Pour s'assurer que l'ARC respecte pleinement la Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels, un suivi et des rapports réguliers ont débuté au cours de la période visée par ce rapport et ils se poursuivront en 2019–2020.

En plus des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapport en place, une analyse plus approfondie des données est nécessaire pour le programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'ARC. La base de données sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, qui est utilisée pour la surveillance et l'établissement de rapports, est d'abord conçue pour la gestion des charges de travail. Pour pouvoir améliorer les capacités d'analyse des données, il faudra mettre à niveau les bases de données, les outils et les compétences des employés.

Grâce à un logiciel d'analyse des données SAS acheté à la suite de la présentation d'une analyse de rentabilisation, au cours de 2019–2020, une équipe d'analyse des données verra à :

- détecter et mesurer les tendances qui causent l'augmentation des volumes des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- analyser la charge de travail pour cerner les problèmes liés au déroulement des processus et évaluer l'efficacité des solutions
- détecter et mesurer les tendances liées au respect de la protection des renseignements personnels
- produire des rapports complets pour appuyer les décisions opérationnelles et, en fin de compte, améliorer les processus et la gestion de la protection des renseignements personnels

La mise en place de l'équipe d'analyse des données se fera en deux phases. La phase 1 a débuté en 2018-2019 lorsque la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration a affecté une équipe à l'examen et à l'évaluation des données du système de suivi de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. La direction générale a également affecté un scientifique des données à la direction pour travailler avec des spécialistes afin de déterminer la meilleure approche pour améliorer la qualité des données et les capacités d'analyse des données de la direction. Au cours de l'exercice, la direction a aussi embauché un nouvel agent de projet en appui aux processus d'établissement de rapports.

La phase 2, qui sera mise en œuvre en 2019-2020, sera consacrée à la détermination de la stratégie appropriée à adopter pour l'avenir, y compris la détermination des exigences d'établissement de rapports, l'acquisition d'outils d'analyse des données, le nettoyage des bases de données et l'amélioration des rapports.

## GESTION DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

La confiance qu'ont les Canadiens en l'ARC pour ce qui est de protéger leurs renseignements personnels est l'une des pierres angulaires du régime fiscal du Canada. L'ARC prend très au sérieux le risque d'une violation de la vie privée et elle maintient des contrôles et des sanctions sévères pour empêcher l'accès et la divulgation non autorisés. Malgré l'efficacité des nombreux contrôles en place, des atteintes à la vie privée ont parfois lieu. Il est indispensable pour l'ARC de gérer efficacement les atteintes à la vie privée pour que les Canadiens aient toujours confiance en son intégrité.

Cette année, la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC a informé la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de 103 incidents concernant l'accès à des renseignements ou la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriée présumée ou confirmée de renseignements personnels par l'ARC. Par ailleurs, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 44 plaintes et allégations relatives à la vie privée du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou de particuliers.

En 2018-2019, la plupart des atteintes à la vie privée à l'ARC découlait de courrier mal acheminé. Le courrier mal acheminé consiste en des renseignements de contribuables adressés ou envoyés à la mauvaise personne, qui ont été signalés à l'ARC comme courrier mal acheminé. Les incidents liés au courrier mal acheminé représentent 0,003 % des 110 millions d'articles de courrier traités chaque année par l'ARC.

L'ARC suit les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer si une atteinte à la vie privée atteint le seuil à partir duquel elle doit en informer le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2018-2019, l'ARC a signalé 6 atteintes substantielles à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. De ce nombre, 5 atteintes concernaient un accès non autorisé à des renseignements de

contribuables par un employé de l'ARC et une concernait la divulgation non autorisée de renseignements de contribuables.

L'ARC continue d'améliorer et de moderniser ses processus et ses systèmes internes afin de protéger davantage les renseignements des contribuables. Entre autres, elle surveille l'accès des employés aux renseignements des contribuables, limite les autorisations d'accès des employés aux seuls renseignements nécessaires à l'exécution de leurs tâches et examine régulièrement l'accès des employés aux systèmes de l'ARC.

## ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

### Plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'ARC

Le plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'ARC tient compte des principaux programmes et activités du cadre ministériel des résultats de l'ARC comme il est décrit dans le plan ministériel de 2017-2019. Il permet également d'évaluer les risques connexes liés à la protection de la vie privée. Le plan tient également compte du contexte opérationnel décrit dans le plan ministériel, notamment du profil des risques de l'entreprise qui aide l'ARC à protéger son intégrité en déterminant et en mettant en œuvre des plans pour réduire l'exposition aux risques. Toutes les directions générales qui mènent des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée doivent rendre compte des progrès de ces évaluations, et des plans d'action correspondants, tous les trois mois. Le plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est évolutif et il est modifié au besoin pour répondre aux nouvelles priorités et activités qui émergent au cours du cycle de planification.

Depuis la mise en œuvre du plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2014, l'ARC a réalisé 49 évaluations.

### Sommaires des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées

L'ARC a réalisé 12 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au cours de la période visée par le rapport de 2018-2019. De plus, elle a examiné un grand nombre d'initiatives pour évaluer les facteurs relatifs à la vie privée, ce qui a nécessité la révision de documents comme le questionnaire de détermination d'une évaluation de la protection des renseignements personnels, les évaluations des menaces et des risques, les applications locales des technologies de l'information et les ententes de collaboration écrites.

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC publie des sommaires des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée sur le Web à

[canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee.html).

Voici un aperçu des 12 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée qui ont été réalisées en 2018–2019 et qui ont été soumises à l'examen du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

## Ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante v 2.0

La ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante est une voie de communication anonyme, confidentielle et sécurisée que peuvent utiliser les particuliers pour signaler des soupçons d'activités frauduleuses auxquelles se seraient livrés des employées ou des membres de la direction. Cette ligne de signalement est gérée par un entrepreneur indépendant.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour inclure la prolongation du contrat avec ClearView Connects<sup>MC</sup>, les modifications administratives apportées, comme l'achèvement de l'énoncé de sensibilité et de l'évaluation de la menace ou des risques, ainsi que les nouvelles autorisations de disposition de documents.

Pour consulter le sommaire complet de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à

[canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/ligne-anonyme-pour-signalement-fraude-interne-et-utilisation-malveillante-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/ligne-anonyme-pour-signalement-fraude-interne-et-utilisation-malveillante-v2.html).

## Adoption du numéro d'entreprise du gouvernement du Canada : Service Web de validation v. 2.0

En octobre 2013, le Sous-ministre du Services et de la Fédération de l'Identité a approuvé l'adoption obligatoire du numéro d'entreprise comme identificateur commun pour toute entreprise auprès du gouvernement du Canada. Après avoir été affectée à l'élaboration d'une solution technique par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, l'ARC a établi le service Web de validation qui fournit aux organismes et aux ministères fédéraux la capacité d'adopter le numéro d'entreprise comme identificateur commun.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de 2017 pour cette initiative a été mise à jour afin de rendre plus fidèlement compte des pratiques opérationnelles actuelles et d'ajouter les partenaires qui ont récemment adopté le numéro d'entreprise.

Pour consulter le sommaire complet de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/adoption-numero-entreprise-gouvernement-canada-service-web-validation-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/adoption-numero-entreprise-gouvernement-canada-service-web-validation-v2.html).

## Programmes fiscaux des recouvrements

Les programmes fiscaux de recouvrements sont chargés de recouvrer les dettes fiscales pour le gouvernement du Canada, les provinces (sauf le Québec) et les territoires. Les types de dettes recouvrées comprennent l'impôt sur le revenu, les retenues sur la paie, la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, les droits pour la sécurité des passagers du transport aérien, les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre, les versements excédentaires de prestations ou de remboursements, et les droits et taxes prélevés sur les produits fabriqués ou les services utilisés au Canada.

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été réalisée afin de s'assurer que les renseignements personnels sont utilisés uniquement dans le but administratif de recouvrer les dettes fiscales et non fiscales, de cerner les risques du programme liés aux renseignements personnels et d'établir un plan d'action en matière de risques lorsque les mesures visant à atténuer le risque ne sont pas adéquates.

Pour consulter le sommaire complet de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programmes-fiscaux-des-recouvrements.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programmes-fiscaux-des-recouvrements.html).

## Opérations du centre de contact v. 2.0

Les centres d'appels pour les demandes de renseignements fournissent un soutien aux particuliers (notamment aux bénéficiaires de prestations), aux entreprises et aux fiducies. Ils les aident à respecter leurs obligations fiscales, à connaître les prestations auxquelles ils ont droit et à obtenir des réponses aux demandes de renseignements générales ou concernant un compte. Les centres des appels de la gestion des créances répondent à un grand nombre d'appels simples qui ont trait à l'observation et au recouvrement de partout au Canada.

Le gouvernement du Canada, guidé par Services partagés Canada, remplace son infrastructure vieillissante des centres de contact dans le cadre de l'initiative de transformation des centres de contact. Cette initiative vise à regrouper les centres de contact des institutions fédérales partenaires sur une plateforme nationale de service de centre de contact hébergé commune, modernisée, gérée de façon centralisée et entièrement hébergée. Services partagés Canada a embauché IBM Canada Ltée pour bâtir l'infrastructure qui prendra en charge le service de centre de contact hébergé. Dans

Le cadre de cette initiative, l'ARC modernise ses centres des appels pour les demandes de renseignements et de la gestion des créances afin de fournir un service d'une meilleure qualité aux Canadiens.

Pour consulter le sommaire complet de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/operations-centres-contact-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/operations-centres-contact-v2.html).

## Programme des comptes d'employeurs

Ce programme veille à ce que les employeurs retiennent, correctement sur les salaires et les traitements de leurs employés les montants suivants : l'impôt sur le revenu et les cotisations au régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE). Il veille aussi à ce que les employeurs versent à l'ARC les montants qui ont été retenus ainsi que leur part des cotisations au RPC et à l'AE, et qu'ils déclarent ces montants correctement sur le formulaire approprié.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour refléter l'utilisation d'un nouveau système qui assure un meilleur suivi de la correspondance qu'envoient les employeurs aux centres nationaux de vérification et de recouvrement partout au Canada.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-comptes-employeur.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-comptes-employeur.html).

## Programme de vérification du niveau d'observation des employeurs v. 2.0

Ce programme examine les registres comptables des employeurs pour s'assurer que ceux-ci ont déclaré les revenus d'emploi et les avantages imposables, y compris certains avantages imposables versés aux actionnaires. Il s'assure aussi que les employeurs ont fait les retenues à la source et les ont versées à l'ARC et vérifie la classification du statut des travailleurs.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour refléter l'utilisation d'un nouveau système qui permet un meilleur suivi des dossiers. De plus, le programme commencera à utiliser la recherche et l'évaluation des risques lors de la sélection des dossiers.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/verification-niveau-observation-employeurs-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/verification-niveau-observation-employeurs-v2.html).

## Programme de traitement des déclarations et remboursements de la TPS/TVH

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée évalue les renseignements personnels utilisés pour administrer le programme de traitement des déclarations et remboursements de la TPS/TVH, y compris lors du traitement, de la validation et de la vérification des déclarations de TPS/TVH et de l'établissement des cotisations et nouvelles cotisations pour celles-ci. Cette mise à jour tient compte des modifications récentes apportées au programme :

- la collaboration avec Revenu Québec, en réponse à l'initiative « Renforcer les services numériques » du budget de 2018, afin de faciliter la prestation de services numériques de même niveau aux résidants du Québec tout comme dans le reste du pays
- la saisie de l'adresse de protocole Internet utilisée pour produire une demande de remboursement de la TPS/TVH par voie électronique (prévue pour octobre 2020)
- l'option pour les particuliers de produire par voie électronique le formulaire de demande de remboursement de la TPS/TVH pour les maisons neuves construites par le propriétaire au moyen de Mon dossier ou de Représenter un client

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-traitement-declarations-remboursements-tps-tvh.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-traitement-declarations-remboursements-tps-tvh.html).

## Programme des services de vérification du revenu v. 2.0

Ce programme aide les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à établir l'admissibilité de particuliers qui présentent une demande dans le cadre de programmes d'aide au revenu, dont ceux visant le coût des médicaments, le logement et les prêts et bourses pour les étudiants. Avec le consentement du demandeur, l'ARC envoie la preuve du revenu par voie électronique et en toute sécurité à l'organisme gouvernemental partenaire. Ce processus permet un traitement plus rapide des demandes.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/services-verification-revenu-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/services-verification-revenu-v2.html).

## Programme de compensation de dettes par remboursement des particuliers

Ce programme traite les remboursements d'impôt des particuliers et les crédits d'impôt qui peuvent être appliqués aux dettes que ces particuliers ont envers la Couronne. Tous les ministères et organismes fédéraux, provinciaux ou territoriaux ou sociétés d'État peuvent participer à ce programme, sous réserve des exigences législatives et politiques de l'Agence.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-compensation-dettes-par-remboursement-particuliers.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-compensation-dettes-par-remboursement-particuliers.html).

## Programme des déclarations spécialisées des entreprises v. 2.0

Ce programme est chargé d'établir les cotisations, d'évaluer les demandes de remboursements et de crédits ainsi que d'envoyer les avis de cotisation et de nouvelle cotisation à l'égard des déclarations visant les droits et les taxes d'accise, les autres prélèvements et redevances, et les droits et les tarifs douaniers perçus par le gouvernement fédéral. Le programme est également responsable de toutes les activités liées à la production des déclarations de renseignements des sociétés de personnes. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour inclure le traitement des déclarations pour les redevances sur les combustibles et les déclarations de droit sur le cannabis.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-declarations-specialisees-des-entreprise-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-declarations-specialisees-des-entreprise-v2.html).

## Programme de l'examen des comptes de fiducie v 2.0

Ce programme est chargé d'examiner les registres comptables des employeurs pour s'assurer que ceux-ci retiennent, versent et déclarent correctement les montants suivants : l'impôt sur le revenu (fédéral et provincial), la TPS/TVH, les cotisations au régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi, les avantages offerts par les employeurs et les revenus non déclarés. Ce programme est en place dans tous les bureaux des services fiscaux au pays. Dans la province de Québec, l'impôt provincial et les cotisations au Régime de pensions du Canada ne sont pas examinés puisqu'ils sont administrés par Revenu Québec.

Le Programme dirige un projet pilote dont l'objectif consiste à étudier les types de dossiers d'examen des comptes de fiducie qui pourraient être traités plus efficacement au sein

d'un bureau des services fiscaux sans qu'il soit nécessaire de se rendre au lieu d'affaires d'un contribuable ni à celui de son représentant autorisé. Dans le cadre de ce projet, les employeurs et leurs représentants ont maintenant la possibilité d'envoyer des documents à l'ARC par voie électronique.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/examen-comptes-fiducie-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/examen-comptes-fiducie-v2.html).

## Programme de cotisation des déclarations de fiducie T3 v. 2.0

Ce programme est chargé d'établir les cotisations et les nouvelles cotisations des déclarations de renseignements et de revenus des fiducies (déclarations T3). Il détermine si tous les montants dans une déclaration et les annexes qui s'y rapportent sont appuyés par les documents requis et il vérifie l'exactitude du calcul des montants déclarés dans les documents. Les renseignements que le Programme recueille sont utilisés pour déterminer l'impôt à payer, les pénalités, les intérêts ou le remboursement d'une fiducie et ils figurent sur un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour refléter une nouvelle demande du ministère des Finances du Québec de lui transmettre le même fichier de données que l'Agence partage actuellement avec Revenu Québec.

Pour consulter le sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/cotisation-declarations-fiducie-t3-v2.html](http://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/cotisation-declarations-fiducie-t3-v2.html).

## COLLABORATION AVEC DES ORGANISMES DE SURVEILLANCE ET D'AUTRES ORGANISMES

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres organismes pour renforcer la protection de la vie privée à l'ARC.

### Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

L'ARC a rencontré à diverses reprises au cours de l'exercice les représentants du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour discuter de différents sujets, dont les atteintes à la vie privée et certaines évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Le suivi de ces

évaluations des facteurs relatifs à la vie privée comprenait plusieurs discussions, réunions et présentations tenues par l'ARC à l'intention du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

## Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'ARC a renforcé sa relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tout au long de l'exercice en prenant les mesures suivantes :

- collaborer à une initiative de mise sur pied d'un réseau officiel pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels afin de mieux répondre aux besoins grandissants des bureaux d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans l'ensemble de la fonction publique
- participer à une discussion de groupe sur les atteintes à la vie privée
- fournir de la rétroaction sur les projets d'instruments de politique d'entreprise
- consulter la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur une vaste gamme de sujets, dont l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique
- participer aux réunions de la collectivité de l'AIPRP et de groupes de travail à propos de divers sujets liés à la protection des renseignements personnels, dont la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels

# RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DE L’ANNEXE A

L’annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l’ARC en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels pour l’exercice 2018–2019 couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Vous trouverez ci-après des explications et interprétations touchant des renseignements statistiques, y compris des statistiques supplémentaires sur la protection des renseignements personnels à l’ARC.

## Remarque

Les chiffres étant arrondis, certains totaux peuvent être supérieurs à 100 %.

## Partie 1 – Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport, l’ARC a reçu 4 789 nouvelles demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il s’agit d’une augmentation de 998 demandes (26 %) par rapport à l’année passée, où 3 791 demandes avaient été reçues. En comptant les 512 demandes reportées de 2017–2018, l’inventaire de l’ARC comprenait 5 301 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l’ARC a reçues et traitées ainsi que le nombre de pages qu’elle a examinées au cours des 5 derniers exercices. Le nombre de demandes reçues a presque doublé depuis l’exercice 2014–2015.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2014–2015	2 533	2 313	636 207
2015–2016	3 048	2 723	476 832
2016–2017	3 174	3 400	1 086 917
2017–2018	3 791	3 821	920 251
2018–2019	4 789	4 599	896 837

## Autres demandes et charge de travail

En plus des 4 789 demandes reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, l’ARC traite un volume important d’autres demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les opérations, puisque des ressources doivent être réaffectées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent les consultations externes et internes, les demandes de

renseignements généraux et les plaintes. Par exemple, la Division de la formation et du soutien au programme de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 4 123 courriels et à 972 demandes de renseignements téléphoniques reçus respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais.

## Partie 2 – Demandes fermées au cours de la période visée par ce rapport

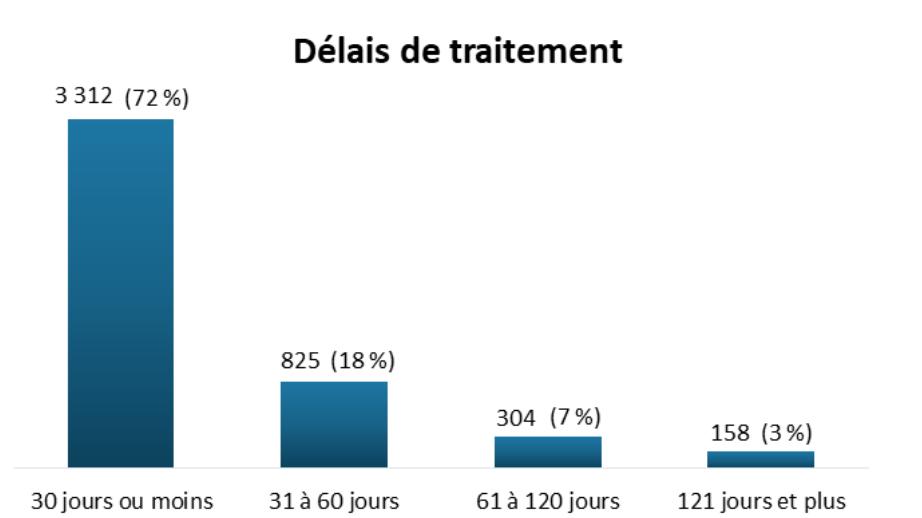
### Répartition

Pour la deuxième année consécutive, l'ARC a répondu à un nombre record de demandes de renseignements personnels. Voici la répartition des 4 599 demandes qui ont été traitées :

- 1 994 communications totales (43 %)
- 1 600 communications partielles (35 %)
- 3 exceptions totales (0,1 %)
- 51 demandes ne visant pas de dossiers existants (1 %)
- 950 demandes abandonnées par les demandeurs (21 %)
- 1 demande ni confirmée ni infirmée (0,02 %)

En 2018–2019, 778 (20 %) demandes de plus ont été traitées comparativement à l'exercice précédent.

Le graphique qui suit illustre les délais de traitement relatifs aux 4 599 demandes qui ont été fermées en 2018–2019.



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 4 285 demandes (93 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, elle a fourni une réponse dans les 30 jours ou, lorsqu'une prolongation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Pour en savoir plus, consultez les tableaux 2.5.1 et 2.5.2 à l'annexe A.

## Exceptions

La Loi sur la protection des renseignements personnels permet à une institution de refuser parfois l'accès à certains renseignements. Par exemple, les renseignements sur un particulier autre que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si la personne visée par la demande n'a pas donné son consentement. Pour refuser l'accès aux renseignements dans de tels cas, les analystes doivent déterminer que des exceptions s'appliquent.

En 2018–2019, l'ARC a invoqué les articles suivants pour refuser l'accès à l'information, en totalité ou en partie, pour les demandes fermées pendant la période visée par le rapport :

- article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (19 fois)
- article 22 – Enquêtes (539 fois)
- article 25 – Sécurité des individus (1 fois)
- article 26 – Renseignements concernant un autre individu (1 301 fois)
- article 27 – Secret professionnel des avocats (359 fois)
- article 28 – État physique ou mental des individus (3 fois)

## Exclusions

La Loi sur la protection des renseignements personnels ne s'applique pas à l'information à laquelle le public a déjà accès, comme les publications du gouvernement et les documents dans les bibliothèques ou les musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus.

En 2018–2019, l'ARC n'a appliquée aucune exclusion pour les renseignements qui étaient accessibles au public ou confidentiels au Cabinet.

## Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, CD ou DVD. Les personnes handicapées peuvent également demander que des renseignements leur soient fournis dans d'autres formats, comme le braille, mais aucune demande de ce type n'a été reçue au cours de cet exercice. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2018–2019, sur les 3 594 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, l'ARC en a envoyé 2 492 (69 %) sous forme électronique.

## Complexité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré 2 critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à examiner ainsi que de la nature et du caractère délicat du sujet en cause. Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes.

Par exemple, pour traiter les 4 599 demandes fermées au cours de l'exercice, l'ARC a examiné 896 837 pages. Sur les 4 548 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 1 091 (24 %) ont exigé l'examen de plus de 100 pages, 142 ont exigé l'examen de plus de 1 000 pages et 12 ont exigé l'examen de plus de 5 000 pages (dont une qui a nécessité l'examen de 52 363 pages). Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5.2 à l'annexe A.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet dont elles traitaient. Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5.3 à l'annexe A.

## Présomptions de refus

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai de 30 jours ou, si une prolongation a été demandée, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 4 599 demandes fermées au cours de la période visée, 314 l'ont été après la date d'échéance, entraînant un taux de présomption de refus de 7 %.

L'ARC reçoit toujours un volume élevé de demandes, dont bon nombre ont une vaste portée. De plus, la direction doit tenir compte d'autres priorités, dont celle de répondre aux consultations. Malgré cela, le présent exercice est celui où l'ARC a traité le plus grand nombre de dossiers.

En 2018–2019, la direction a traité en moyenne 195 pages par demande.

Le taux de présomption de refus a diminué, passant de 9 % en 2017–2018 à 7 % pour l'exercice en cours.

## Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'il est dans l'intérêt public qu'ils le soient.

Aucune demande n'a exigé la traduction de documents en 2018–2019.

## Partie 3 – Divulgations de renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2)

Le paragraphe 8(2) prévoit que, sous réserve des dispositions relatives à la confidentialité d'autres lois fédérales, la divulgation des renseignements personnels sans avoir obtenu le consentement des personnes concernées est autorisée dans certaines circonstances bien précises (p. ex. dans le cas où l'intérêt public justifierait nettement une éventuelle violation de la vie privée).

Au cours de la période visée, une divulgation de renseignements personnels a eu lieu en application de l'alinéa 8(2)m) de la Loi sur la protection de la vie privée. Par conséquent, l'ARC a avisé le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, conformément au paragraphe 8(5) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

## Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

En vertu de la Loi sur la protection des renseignements, un particulier peut demander que soit corrigée toute erreur factuelle ou toute omission relative à ses renseignements personnels.

L'Agence a reçu une demande de correction de renseignements personnels au cours de 2018–2019.

## Partie 5 – Prolongation des délais

La Loi sur la protection des renseignements personnels fixe le délai qui doit être respecté pour répondre aux demandes de renseignements personnels et permet de le prolonger dans les circonstances suivantes :

- il est établi que le respect du délai initial interférerait avec les opérations
- une consultation doit avoir lieu (p. ex. avec un tiers ou une institution fédérale)
- il est nécessaire de traduire les documents ou de les convertir dans un autre format

Sur les 4 599 demandes fermées en 2018–2019, l'ARC a eu recours à une prolongation du délai pour 1 069 (23 %) d'entre elles. Dans 99 % des cas, la prolongation était liée à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait interféré de façon déraisonnable avec les opérations de l'ARC. Dans les autres cas (1 %), la prolongation du délai était liée au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions fédérales ou de convertir des documents dans d'autres formats.

## Partie 6 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organismes

En 2018–2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fermé trois demandes de consultation provenant d'autres institutions gouvernementales et organismes. Au total, 86 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes. Pour en savoir plus, notamment sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 6 de l'annexe A.

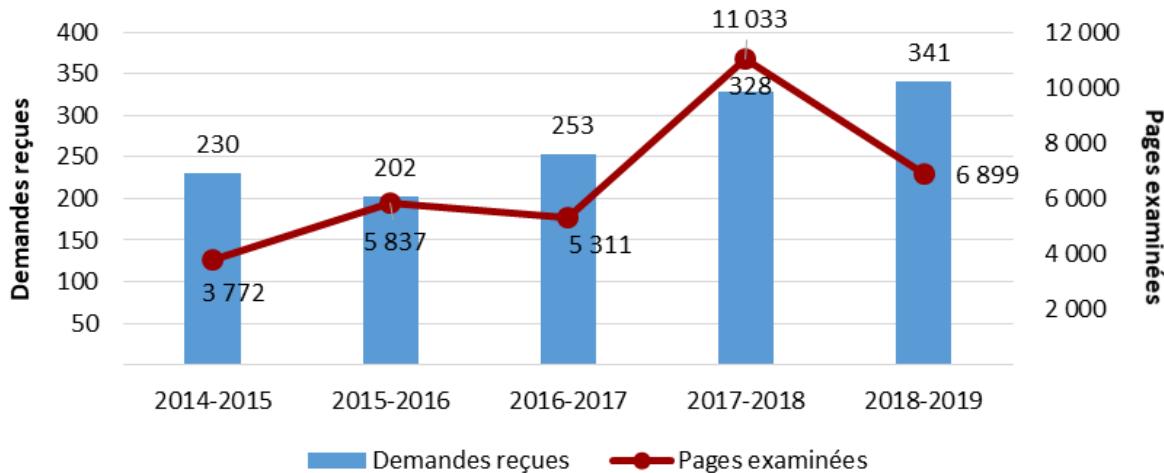
Au cours des 5 dernières années, le nombre de demandes de consultation interne traitées a augmenté de 48 %.

En 2018–2019, 341 demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels ont été traitées, ce qui représente une hausse de 4 % par rapport à la période visée par le rapport précédent. Pour répondre à ces demandes, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné un total de 6 899 pages. Ces demandes étaient des examens informels concernant

le respect des exigences de l'ARC en matière de divulgation informelle et elles n'étaient pas visées par la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le graphique qui suit montre l'augmentation du nombre de demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels qui ont été reçues au cours des 5 dernières années.

**Tendances du nombre de demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels**



## Partie 7 – Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

Bien que les documents confidentiels du Cabinet soient exclus de l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels (article 70), les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exigent que les agences et les ministères consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. S'il y a un doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé.

En 2018–2019, l'ARC n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements confidentiels du Cabinet.

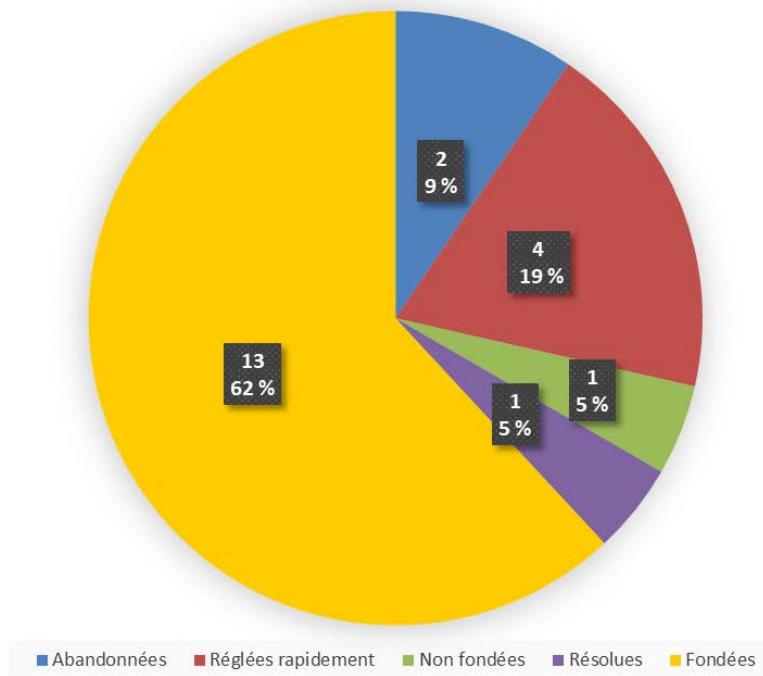
## Partie 8 – Avis de plaintes et d'enquêtes reçus

En 2018–2019, l'ARC a reçu 47 plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et elle a réglé 21 plaintes. Cela représente une augmentation de 62 % du nombre de plaintes reçues par rapport à la période visée par le rapport précédent, et une diminution de 19 % du nombre de plaintes résolues.

Aucune plainte n'a été portée devant la Cour fédérale.

Le graphique qui suit montre la répartition des plaintes traitées au cours de l'exercice.

**Répartition des plaintes**



Pour obtenir les définitions des catégories de répartition, allez à : [priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/enquetes-visant-les-institutions-federales/def-pa/](http://priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/enquetes-visant-les-institutions-federales/def-pa/).

## Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a envoyé 12 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Des renseignements sur ces évaluations sont donnés plus haut dans ce rapport.

## Partie 10 – Ressources pour les opérations liées à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels

### Coûts

En 2018–2019, il en aura coûté 6 723 710 \$ pour l'ensemble des opérations de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels liées à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce montant ne

tient toutefois pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les bureaux régionaux et les directions générales. Pour en savoir plus, consultez le tableau 10.1 à l'annexe A.

## Ressources humaines

En 2018–2019, l'équivalent de 80,50 employés à temps plein était dédié aux opérations liées à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

# CONCLUSION

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux.

En 2018–2019, elle a continué de faire d'importants progrès en relevant les défis suivants :

- élaborer la Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – plan de gestion de la charge de travail
- collaborer avec des partenaires à l'échelle de l'Agence pour veiller à ce que les facteurs relatifs à la vie privée soient pris en compte dans le cadre des initiatives nouvelles ou révisées qui comportaient des renseignements personnels
- mettre au point l'examen du programme de gestion de la vie privée et embaucher un cabinet d'experts-conseils pour mettre en œuvre les recommandations
- se préparer pour la sanction royale du projet de loi C-58
- collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres agences et ministères fédéraux pour étudier la possibilité d'établir un bureau de la collectivité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

En 2019–2020, l'Agence poursuivra ses travaux pour protéger les renseignements personnels et améliorer l'efficacité des opérations en mettant en application les recommandations dans son programme révisé de gestion de la protection des renseignements personnels, en mettant en œuvre la « Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – plan de gestion de la charge de travail », en présentant une analyse de rentabilisation pour garantir des ressources, en continuant de travailler sur le plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et en continuant de collaborer étroitement avec divers intervenants pour veiller à ce que l'engagement du gouvernement à moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels soit respecté.

# ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE

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

**Nom de l'institution :** Agence du revenu du Canada

**Période visée par le rapport :** du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

### Partie 1 – Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

1.1 Nombre de demandes	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	4 789
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	512
<b>Total</b>	<b>5 301</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	4 599
Reportées à la période visée par le prochain rapport	702

## Partie 2 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

### 2.1 Répartition et délai de traitement

Répartition des demandes	Délai de traitement (jours)							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
Communication totale	290	1 376	273	49	3	3	0	1 994
Communication partielle	39	668	511	245	46	61	30	1 600
Exception totale	0	0	0	3	0	0	0	3
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	14	22	9	2	2	2	0	51
Demande abandonnée	863	39	32	5	1	3	7	950
Ni confirmée ni infirmée	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1 206</b>	<b>2 106</b>	<b>825</b>	<b>304</b>	<b>52</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>4 599</b>

### 2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	1	23a)	0
19(1)a)	4	22(1)a)(ii)	9	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	14	22(1)b)	529	24b)	0
19(1)d)	1	22(1)c)	0	25	1
19(1)e)	0	22(2)	0	26	1 301
19(1)f)	0	22.1	0	27	359
20	0	22.2	0	28	3
21	0	22.3	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 divulgués

Répartition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	839	1 155	0
Communication partielle	263	1 337	0
<b>Total</b>	<b>1 102</b>	<b>2 492</b>	<b>0</b>

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes examinées et divulguées

Répartition des demandes	Nombre de pages examinées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	76 208	76 208	1 994
Communication partielle	804 884	647 044	1 600
Exception totale	670	0	3
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	15 075	12 162	950
Ni confirmée ni infirmée	0	0	1
<b>Total</b>	<b>896 837</b>	<b>735 414</b>	<b>4 548</b>

### 2.5.2 Pages pertinentes examinées et divulguées en fonction du volume des demandes

Répartition des demandes	Moins de 100 pages		101 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	1 878	57 022	113	17 328	3	1 858	0	0	0	0
Communication partielle	630	30 261	638	143 804	181	126 997	140	232 807	11	113 175
Exception totale	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	945	85	1	101	1	505	2	5 635	1	5 836
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3 457</b>	<b>87 368</b>	<b>752</b>	<b>161 233</b>	<b>185</b>	<b>129 360</b>	<b>142</b>	<b>238 442</b>	<b>12</b>	<b>119 011</b>

### 2.5.3 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Avis juridique sollicité	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	5	2	3	10
Communication partielle	5	0	6	7	18
Exception totale	0	2	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	8	9	23	41
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>71</b>

## 2.6 Présomptions de refus

### 2.6.1 Motifs du non-respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
314	288	5	5	16

## 2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prolongé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prolongé	Total
1 à 15	13	39	52
16 à 30	13	17	30
31 à 60	18	35	53
61 à 120	36	29	65
121 à 180	12	26	38
181 à 365	15	30	45
Plus de 365	19	12	31
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>188</b>	<b>314</b>

## 2.7 Demandes de traduction

Demande de traduction	Acceptée	Refusée	Total
De l'anglais vers le français	0	0	0
Du français vers l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Partie 3 – Divulgations en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
0	1	1	2

## Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

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

## Partie 5 – Prolongations

### 5.1 Motifs des prolongations et répartition des demandes

Répartition des demandes	15a)(i) Interfère avec les opérations	15(a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	260	0	0	0
Communication partielle	758	0	2	6
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	15	0	0	0
Demande abandonnée	28	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1 061</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### 5.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations	15a)(i) Interfère avec les opérations	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	4	0	0	0
16 à 30 jours	1 057	0	2	6
<b>Total</b>	<b>1 061</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

## Partie 6 – Consultations reçues d'autres institutions et organismes

### 6.1 Consultations reçues d'autres institutions gouvernementales et organismes

Consultations	Autre institution gouvernementale	Nombre de pages à examiner	Autre organismes	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	2	39	0	0
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	1	47	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	3	86	0	0
En attente à la fin de la période visée par le rapport	0	0	0	0

## 6.2 Recommandations et délai de traitement pour les consultations reçues d'autres institutions gouvernementales

Recommandation	Nombres de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
Communication totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	2	0	0	0	0	0	2
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
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

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

Recommandation	Nombres de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	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 un autre organisme	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Partie 7 – Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

### 7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages examinées		De 101 à 500 pages examinées		De 501 à 1 000 pages examinées		De 1 001 à 5 000 pages examinées		Plus de 5 000 pages examinées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	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 examinées		De 101 à 500 pages examinées		De 501 à 1 000 pages examinées		De 1 001 à 5 000 pages examinées		Plus de 5 000 pages examinées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Partie 8 – Plaintes et avis d'enquêtes reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
47	0	21	0	68

## Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'évaluations effectuées	12
---------------------------------	----

## Partie 10 – Ressources pour les opérations liées à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels

### 10.1 Coûts

Dépenses	Montant
Salaires	5 796 583 \$
Heures supplémentaires	235 234 \$
Biens et services	691 893 \$
- Contrats visant des services professionnels	350 490 \$
- Autres	341 403 \$
<b>Total</b>	<b>6 723 710 \$</b>

## 10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux opérations liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	77,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés des bureaux régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	2,00
Étudiants	1,50
<b>Total</b>	<b>80,50</b>

# ANNEXE B – NOUVELLE EXIGENCE DE DÉCLARATION

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

**Nom de l'institution :** Agence du revenu du Canada

**Période visée par le rapport :** du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

En 2018–2019, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a adopté une nouvelle exigence de rendre compte des exemptions suivantes.

Article	Nombre de demandes
22.4 Comité des parlementaires sur la sécurité nationale et le renseignement	0
27.1 Loi sur les brevets ou la Loi sur les marques de commerce	0