



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2020–2021

L'application de la Loi sur la
protection des renseignements

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée
par la ministre du Revenu national, 2021

N° de catalogue Rv1-20F-PDF

ISSN 2563-3473

Numéro de publication enregistré de l'ARC RC4415-1-C (F) Rév. 21

Ce document est disponible sur le site Web du gouvernement
du Canada à **canada.ca**.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Introduction

Chaque année, conformément à l'article 72 de la Loi sur la protection des renseignements personnels, le responsable de chaque institution fédérale établit un rapport sur la façon dont son institution a appliqué la Loi et le présente au Parlement du Canada.

Le présent rapport est déposé au Parlement sous la direction de la ministre du Revenu national. Il décrit la façon dont l'Agence du revenu du Canada a appliqué la Loi et a respecté ses obligations selon celle-ci entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021. De plus, il traite des nouvelles tendances, de l'exécution des programmes et des secteurs d'intérêt pour l'année à venir.

Loi sur la protection des renseignements personnels

La Loi sur la protection des renseignements personnels protège les renseignements personnels des particuliers en énonçant des exigences strictes quant à la façon dont les institutions fédérales recueillent, conservent, utilisent et divulguent ces renseignements, et en disposent. De plus, elle confère aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder à leurs renseignements personnels sous réserve de certaines exceptions limitées et précises, et de les corriger ou de les annoter.

Les particuliers qui ne sont pas satisfaits du traitement par une institution fédérale de leurs renseignements personnels ou d'une demande officielle faite selon la Loi ont le droit de porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels prévus par la Loi ne remplacent pas d'autres moyens d'obtenir des renseignements du gouvernement fédéral. L'Agence encourage les particuliers et leurs représentants à demander des renseignements en ligne à partir de **canada.ca/agence-revenu**, ou par téléphone à l'aide de ses numéros sans frais.

Table des matières

À propos de l'Agence du revenu du Canada	5
Environnement opérationnel : incidence de la pandémie de COVID-19 et autres facteurs	11
Programme de gestion de la protection des renseignements personnels.....	21
Surveillance de la conformité.....	25
Évaluations de la protection des renseignements personnels	26
Interprétation et explication de l'annexe A, Rapport statistique	30
Interprétation et explication de l'annexe B, Rapport statistique supplémentaire.....	39
Conclusion.....	40
Annexe A – Rapport statistique	41
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire	51
Annexe C – Arrêté sur la délégation	52

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada veille au respect des lois et règlements fiscaux du Canada et joue un rôle important en vue du bien-être économique et social des Canadiens. Pour ce faire, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires. Elle administre d'ailleurs divers programmes d'encouragement et de prestations socioéconomiques dans le cadre du régime fiscal. De plus, l'Agence a le pouvoir d'établir des partenariats avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux afin d'échanger des renseignements, et elle peut fournir des services supplémentaires à la demande des provinces et territoires selon le principe de la rémunération à l'acte.

La **ministre du Revenu national** doit rendre compte au Parlement de l'ensemble des activités de l'Agence, 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.

Le **Conseil de direction**, établi selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, est composé de 15 membres nommés par le gouverneur en conseil, dont 11 selon les propositions des provinces et territoires. Les quatre autres membres sont le président, le commissaire et premier dirigeant de l'Agence et deux membres nommés par le gouvernement du Canada. Le Conseil supervise l'administration et la gestion de l'Agence, y compris l'élaboration du Plan d'entreprise ainsi que la gestion des politiques en matière de ressources, de services, de biens et d'effectif. Dans le cadre de ce mandat, le Conseil apporte une perspective stratégique tournée vers l'avenir à l'administration de l'Agence, 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'Agence, le **commissaire** est responsable de l'application et de l'exécution quotidiennes des lois relatives aux programmes qui relèvent des pouvoirs délégués à la ministre du Revenu national. Il veille à ce que les activités soient guidées par la vision de l'Agence, qui consiste à être digne de confiance, utile et au service des gens d'abord. De plus, le commissaire rend des comptes au Conseil en ce qui a trait à la gestion de l'Agence, y compris en matière de supervision des employés, de mise en œuvre des politiques et de gestion des budgets. Enfin, il aide et conseille la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, et aux tâches, fonctions et responsabilités de son cabinet.

L'Agence est composée de 12 directions générales fonctionnelles et de 4 bureaux régionaux situés un peu partout au pays :

Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation
- Recouvrements et vérification
- Ressources humaines
- Service, innovation et intégration
- Services juridiques
- Vérification, évaluation et risques

Régions

- Atlantique
- Ontario
- Ouest
- 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'Agence. Ce dernier a le vaste mandat de veiller à la protection des renseignements personnels à l'Agence. Pour remplir ce mandat, il doit :

- contrôler les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris quant aux évaluations de la protection des renseignements personnels;
- défendre les droits relatifs à la protection des renseignements personnels, tâche qui comprend la gestion des atteintes à la vie privée à l'interne, conformément à la loi et aux politiques de l'Agence;
- rendre des comptes à la haute direction de l'Agence, au moins deux fois par année, sur la gestion de la protection des renseignements personnels à l'Agence.

Conseil de la protection des renseignements personnels de l'Agence

Le Conseil de la protection des renseignements personnels de l'Agence a été mis sur pied en juillet 2020 et compte neuf hauts fonctionnaires qui occupent des postes clés, dont le chef de la protection des renseignements personnels qui agit à titre de président. Le mandat du Conseil est de favoriser une approche horizontale à l'égard de la gouvernance de la protection des renseignements personnels, de cerner les risques en matière de protection des renseignements personnels et d'établir des stratégies d'atténuation des risques pour l'Agence. Le Conseil agit comme comité directeur afin de définir l'orientation de l'Agence sur les questions qui ont trait à la protection des renseignements personnels et de recommander des mesures à cet égard aux comités de la haute direction.

Groupe de travail sur la surveillance des incidents liés aux renseignements personnels

Le Groupe de travail sur la surveillance des incidents liés aux renseignements personnels a été créé en juillet 2019 afin de faciliter la collaboration horizontale et la prise de décisions sur les questions émergentes quant aux activités et incidents suspects mettant en jeu des renseignements personnels. Le Groupe de travail a examiné les Procédures relatives aux atteintes à la vie privée de l'Agence et fourni des commentaires sur celles-ci pendant leur élaboration. Il a également examiné les nouveaux indicateurs de rendement clés sur la protection des renseignements personnels.

Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

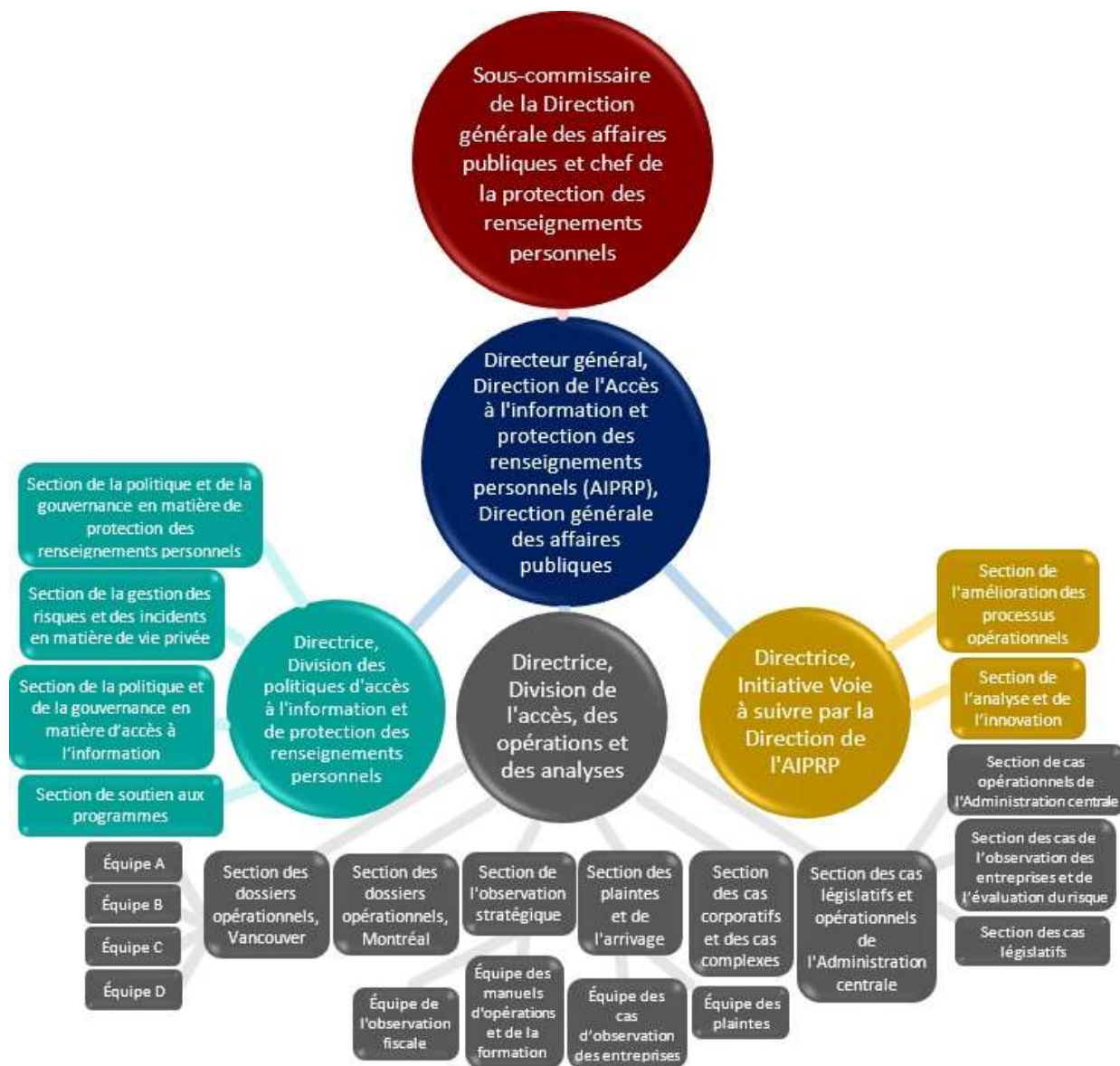
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aide l'Agence à respecter les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, elle doit :

- répondre aux demandes et questions qui découlent de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- répondre aux demandes de consultation, plaintes et demandes de divulgation informelle;
- conseiller et orienter les employés de l'Agence concernant la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'Agence;
- coordonner le processus d'évaluation de la protection des renseignements personnels au sein de l'Agence, notamment en donnant des conseils éclairés aux employés de l'Agence concernant les répercussions de leur travail sur la protection des renseignements personnels et les façons d'éviter ou d'atténuer les risques;
- donner des séances de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- intervenir lors d'atteintes à la vie privée et gérer les demandes de renseignements et les plaintes liées à la protection des renseignements personnels;
- communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Commissariat à l'information du Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes et les vérifications ainsi que les exigences législatives et en matière de politiques;
- respecter les obligations de l'Agence en matière de planification et d'établissement de rapports, par exemple en ce qui concerne les rapports annuels de l'Agence 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 général de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a la pleine délégation de pouvoir du ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et 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 de développement et de planification stratégiques et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence dans son rôle de gouvernance de la protection des renseignements personnels.

La Direction prend principalement en charge deux fonctions : le traitement et le soutien au programme, qui comprend la gestion de la protection des renseignements personnels. La Direction a des employés à Ottawa, Montréal et Vancouver. Au cours de l'exercice 2020–2021, l'équivalent de 185 employés à temps plein travaillaient à appliquer la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.

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



Délégation des responsabilités qui découlent de la Loi sur la protection des renseignements personnels

En tant que responsable de l'Agence, la ministre du Revenu national est responsable de la manière dont l'Agence applique et respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels, le Règlement sur la protection des renseignements personnels et les politiques connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Selon le paragraphe 73(1) de la Loi, la ministre peut déléguer la totalité ou une partie de ses tâches, fonctions et pouvoirs liés à la Loi à un ou à plusieurs représentants de l'Agence.

Le 15 mai 2020, la ministre du Revenu national a signé l'arrêté sur la délégation de pouvoirs actuellement en vigueur à l'Agence pour la Loi sur la protection des renseignements personnels. Le document précise les dispositions de la Loi et du Règlement que vise cette délégation à divers postes à l'Agence.

Le directeur général, les directeurs, les directeurs adjoints et les gestionnaires d'unités de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels sont responsables de l'approbation des réponses aux demandes présentées selon la Loi. La délégation concerne également le commissaire et le commissaire délégué ainsi que le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

L'arrêté sur la délégation et les renseignements connexes se trouvent à l'Annexe C.

Environnement opérationnel : incidence de la pandémie de COVID-19 et autres facteurs

En tant que principale responsable de l'application des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'Agence possède l'un des plus grands répertoires de renseignements personnels de la fonction publique du Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de son effectif, qui compte plus de 40 000 personnes. Les Canadiens font confiance à l'Agence en lui confiant leurs renseignements personnels et l'Agence prend très au sérieux la protection de ces renseignements. Le volume de traitement de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels compte parmi les plus élevés du gouvernement fédéral, tant sur le plan des pages que sur celui des demandes. D'après les dernières statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'Agence, en 2019–2020, a traité le deuxième plus grand volume de pages (plus de deux millions) de l'ensemble des institutions fédérales pour répondre à des demandes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, et s'est classée au quatrième rang quant au nombre de demandes.

Pendant l'exercice 2020–2021, une période à nulle autre pareille, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence jamais vue sur la vie des Canadiens. L'Agence a alors joué un rôle de premier plan dans la réponse du gouvernement du Canada à cet égard et continue de le faire. Au début de la pandémie, l'Agence s'est rapidement adaptée et a vite lancé de nouveaux programmes afin d'aider à exécuter le plan d'intervention économique du gouvernement en s'appuyant sur son approche de service « les gens d'abord », sur sa vision novatrice et sur sa solide expérience d'administration de l'impôt et des prestations. L'Agence a également adapté son infrastructure informatique et a déployé promptement de nouvelles technologies afin de relever ce défi. Ses employés ont su faire preuve de résilience afin d'offrir aux Canadiens le soutien dont ils avaient besoin.

En vue d'appuyer la reprise urgente des opérations critiques à l'Agence pendant la pandémie, les dirigeants de la Direction se sont mobilisés. Ainsi, ils ont notamment accordé des dispenses, veillé à ce que les employés disposent des outils nécessaires pour travailler à distance de façon sécurisée et coordonné le retour au bureau. Les employés ont par ailleurs dû faire des rapports hebdomadaires à la direction pendant cette période. Ces travaux se sont poursuivis pendant l'exercice 2020–2021, et comprenaient une accélération de la mise en œuvre de solutions technologiques dans le cadre de l'initiative de modernisation de la Voie à suivre, de la Direction. Ces mesures ont permis de réduire au minimum le nombre d'employés tenus de se rendre au bureau pour traiter des demandes. Pour en savoir plus sur les solutions technologiques mises en œuvre, lisez la section Initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

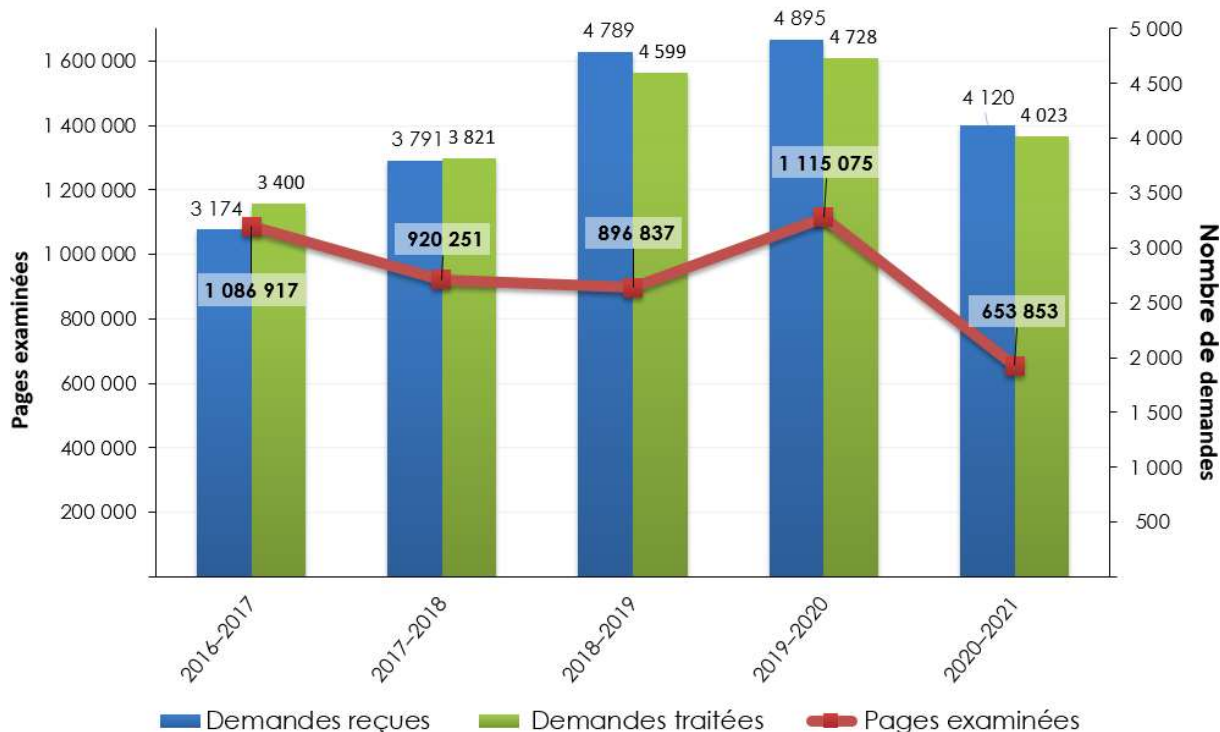
Au cours de l'exercice 2020–2021, l'équipe de protection des renseignements personnels de la Direction a joué un rôle essentiel pour s'assurer de la prise en compte de tous les facteurs relatifs à la vie privée lors de la mise en œuvre de nouveaux programmes de prestations, et de la tenue de séances d'information dans l'ensemble de l'Agence avec Emploi et Développement social Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Malgré une année difficile, la Direction a réalisé quatre produits livrables prévus dans le Plan d'entreprise de l'Agence afin d'améliorer le programme de gestion de la protection des renseignements personnels de l'organisation. Pour en savoir plus sur les produits livrables du Plan d'entreprise, lisez la section Améliorer le programme de gestion de la protection des renseignements personnels, y compris les politiques, les lignes directrices et les procédures.

Au début de la pandémie, l'Agence a suspendu pendant trois mois le traitement des demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information afin de se concentrer sur les services critiques aux Canadiens. Or, à la fin de l'exercice précédent, les retards accumulés et le nombre de demandes actives en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels étaient moindres qu'à la fin de l'exercice précédent, même si la Direction a dû cesser d'attribuer des dossiers et de mener des consultations pendant ces trois mois. En fait, en juin 2020, à la suite d'un arrêt des opérations d'une durée de 3 mois, les retards accumulés se chiffraient à 1 141 dossiers et, à la fin de l'exercice, il était passé à 264, une diminution de 77 %. Quant au nombre de demandes actives, il est passé de 1 596 à 963, une diminution de 40 %.

Le nombre de demandes reçues selon la Loi sur la protection des renseignements personnels est de 4 120 pour 2020–2021 alors qu'il était de 4 895 en 2019–2020, une diminution de 16 %. Quant au nombre de demandes traitées, il a diminué de 15 %, passant de 4 728 en 2019–2020 à 4 023 en 2020–2021, un chiffre néanmoins impressionnant vu la pause de trois mois dans l'attribution des tâches. Pour en savoir plus sur l'incidence de la pandémie sur les opérations, lisez l'Annexe B.

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

Tendances du nombre de demandes soumises en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels



Initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

L'initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, élaborée durant l'exercice 2018–2019, soutient l'amélioration globale de la capacité de la Direction à traiter de façon efficace et efficiente les demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Pour accélérer l'atteinte de cet objectif, en 2020–2021, grâce à l'embauche d'un chef de projet principal et à la création d'une nouvelle équipe, la Direction a lancé une transformation opérationnelle à grande échelle à l'aide de la méthode d'amélioration Lean de gestion allégée. De façon continue, l'initiative Voie à suivre permet de mieux définir et gérer la mise en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux processus qui visent à améliorer et à moderniser les processus opérationnels. Pour appuyer cette transformation, la technologie sera modernisée en vue d'un traitement sans papier, entièrement numérique, d'ici l'exercice 2021–2022.

En 2020–2021, au-delà des changements décrits dans la section Changements organisationnels du présent rapport, les principaux changements apportés pour améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction concernaient notamment la mise en œuvre des initiatives suivantes :

Connexion postel^{MC}

L'Agence a achevé la mise en œuvre du service Connexion postel^{MC} le 30 novembre 2020. Cette solution permet à l'Agence d'envoyer des renseignements liés aux demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au public par voie électronique. L'initiative a amélioré la capacité de la Direction à répondre à ces demandes à la suite des restrictions mises en place en raison de la COVID-19. L'adoption du service Connexion postel^{MC} est prometteuse, car l'Agence envoie maintenant la majorité de ses réponses aux demandes par voie électronique.

eFax®

Le 22 mars 2021, la Direction s'est inscrite au service eFax® et l'a mis en œuvre. Cet outil convertit les télécopies en fichiers électroniques accessibles dans le réseau. Cette initiative s'est avérée d'autant plus importante au cours de l'exercice 2020–2021 que la Direction avait une capacité réduite à recevoir des renseignements de la part des Canadiens en raison des restrictions relatives à la COVID-19. Au cours de l'exercice 2021–2022, conformément à son mandat d'amélioration continue selon l'approche Lean, l'Agence continuera d'innover en mettant en place différentes méthodes afin de moderniser sa capacité de recevoir des documents des demandeurs et de permettre le travail à distance.

Répertoire des avis juridiques

L'Agence a élaboré un répertoire des avis juridiques et l'a mis en œuvre le 26 mars 2021. Le répertoire offre un moyen organisé et convivial d'accéder aux avis juridiques reçus par la Direction depuis 1990. Cet outil appuie la capacité de l'Agence à appliquer de façon uniforme les lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Les avis juridiques dans le répertoire ne contiennent aucun renseignement personnel ou fiscal.

À l'appui de l'initiative de modernisation Voie à suivre, les changements prévus en 2021–2022 pour améliorer la productivité et l'efficacité de la Direction comprennent ce qui suit :

- Continuer à intégrer la méthodologie Lean dans les processus opérationnels afin de réduire le gaspillage, d'accroître l'efficacité et de créer une culture d'amélioration continue.
- Moderniser l'établissement de rapports et améliorer les analyses opérationnelles pour la prise de décisions opérationnelles fondées sur les données.
- Mettre en œuvre un système de gestion de cas modernisé.
- Numériser les documents pour éliminer les processus papier, réduire le travail manuel, les délais de réponse et les arriérés, et permettre le travail à distance.

- Repérer, mettre en priorité et réacheminer les demandes peu complexes que l'Agence pourrait traiter plus rapidement et à moindre coût autrement que par les processus relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. On s'attend à ce que de telles améliorations de processus selon l'approche Lean réduisent considérablement les charges de travail et permettent à la Direction de se concentrer sur les dossiers plus complexes.

Changements organisationnels

À l'appui de l'initiative de modernisation de la Voie à suivre, une nouvelle structure organisationnelle a été approuvée en 2020–2021. Elle viendra soutenir la croissance de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et lui permettra d'augmenter sa productivité ainsi que sa capacité de s'adapter aux rôles élargis en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels au sein de l'Agence. Entre autres changements, deux nouvelles directrices relèvent maintenant du directeur général : la directrice de la Division de l'accès, des opérations et des analyses, et la directrice de la Division des politiques d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Au cours de l'exercice 2020–2021, le Plan stratégique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de 2021–2024 a été rédigé pour favoriser de bons débuts pour cette nouvelle structure organisationnelle. Le plan décrit la vision et le but ainsi que les priorités stratégiques et les initiatives de la Direction. Il sera mis en œuvre au premier trimestre de 2021–2022.

Ressources humaines

En 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a pris de nombreuses mesures de dotation afin d'accroître son effectif et de pourvoir ses postes vacants et prévus. Celles-ci comprenaient le lancement de plusieurs processus de sélection, dont un pour doter de façon permanente des nouveaux postes de groupe et niveau EX-01, un poste de groupe et niveau SP-05¹ et trois postes de groupe et niveau SP-06 : un dans chacune des régions où la Direction a des bureaux. Ces processus ont offert des possibilités à l'ensemble de la Direction. Au cours de l'exercice, la Direction a également recruté des talents par l'intermédiaire de la banque de mobilité de l'Agence, une nouvelle initiative organisationnelle.

La Direction a également pourvu de façon stable divers postes de gestion grâce à une initiative de dotation de la Direction générale des affaires publiques. À l'avenir, la stratégie de la Direction consistera à exécuter des processus de sélection pour créer des bassins à tous les niveaux afin de faciliter la dotation de tout poste vacant actuel ou futur.

¹ L'abréviation « SP » désigne le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence. Les tâches des postes de ce groupe concernent principalement la planification, l'élaboration et l'exécution ou prestation de politiques, programmes ou services de l'Agence et d'autres activités qui touchent le public ou des clients internes ainsi que l'assistance dans ces domaines.

Afin d'assurer la cohésion et de promouvoir un modèle de bureau unique pour l'ensemble de la Direction, on demande aux gestionnaires de tenir compte des trois emplacements de la Direction lors de la planification de la dotation. Le modèle de bureau unique est appuyé par des réunions mensuelles de tout le personnel de la Direction, où les employés reçoivent des mises à jour concernant la Direction et participent à des présentations spéciales qui soutiennent la santé et le mieux-être ou qui ont trait au travail de la Direction comme tel comme l'application des lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

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

Le 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, a reçu la sanction royale le 21 juin 2019, ce qui a donné lieu à d'importantes améliorations sur le plan de l'ouverture et de la transparence du gouvernement.

Une disposition du projet de loi exige un examen de la loi dans l'année suivant la sanction royale et tous les cinq ans par la suite.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dirige un examen de la Loi sur l'accès à l'information lancé en juin 2020. L'examen a pour but d'appuyer l'ouverture et la transparence du gouvernement et d'améliorer l'accès à l'information pour les Canadiens.

Lors du processus de consultation visant à obtenir les commentaires des institutions gouvernementales à cet égard, l'Agence a accueilli favorablement l'occasion d'échanger sur les façons d'améliorer l'ouverture, la transparence et ultimement le régime d'accès à l'information dans sa globalité.

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a assuré une surveillance pour veiller à ce que les secteurs de programme respectent les exigences de divulgation proactive dans les délais prévus par la loi. La Direction devait aussi examiner les titres et les numéros de suivi des notes d'information, les documents de transition ainsi que les réponses pour la période des questions qu'il fallait divulguer, afin de déterminer si des renseignements de nature délicate devaient être protégés conformément à la législation. En outre, la Direction a géré la publication des titres et des numéros de suivi des notes d'information.

Par ailleurs, la Loi sur la protection des renseignements personnels est en cours de modernisation. Pendant l'été 2020, l'Agence a examiné les propositions de politique provisoires du ministère de la Justice contenues dans un document de travail sur la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce document résulte des consultations techniques qu'a menées le ministère à l'été 2019 dans le contexte desquelles l'Agence a décrit ses principales préoccupations à l'égard de la Loi sur la protection des renseignements personnels. L'Agence se réjouit de l'intégration de celles-ci lors de la mise à jour du document de travail.

En 2021–2022, l'Agence continuera de collaborer étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le ministère de la Justice et d'autres intervenants relativement à l'engagement du gouvernement du Canada à moderniser les lois.

Examen de la vulnérabilité en matière de protection des renseignements personnels

À la demande du chef de la protection des renseignements personnels en mars 2021, la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques a effectué un examen de la vulnérabilité en matière de protection des renseignements personnels à l'Agence.

L'examen visait à cerner les principaux risques que court l'Agence en matière de protection des renseignements personnels; à les évaluer; à déterminer les contrôles et les activités d'atténuation nécessaires; à mettre à l'essai certains contrôles déjà en place; et à formuler des recommandations pour remédier aux lacunes en matière de contrôles.

La direction de l'Agence a accepté toutes les recommandations du rapport définitif et s'est engagée à apporter les modifications nécessaires conformément aux plans d'action convenus.

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'est engagée à offrir aux employés de l'Agence une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, et à en faire la promotion. Cette formation varie selon les besoins des employés. Par exemple, les employés qui connaissent peu, voire aucunement, le sujet sont invités à suivre le Cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ou le cours Accès à l'information au sein du gouvernement du Canada de l'École de la fonction publique du Canada. Les experts de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels devraient plutôt suivre une formation plus ciblée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes en réponse aux demandes.

La Direction générale des services juridiques de l'Agence fournit une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information et sur la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'informer le personnel de l'Agence sur la façon de préparer des documents à publier, sur les divulgations informelles, de même que sur l'interprétation de ces deux lois pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

Les membres de l'équipe de protection des renseignements personnels offrent des séances de formation sur la protection des renseignements personnels à d'autres secteurs de l'Agence. Au cours du dernier exercice, ils ont collaboré avec la Direction générale des services juridiques afin d'offrir de la formation aux experts en la matière de l'Agence.

En 2020–2021, l'Agence a continué d'offrir une formation technique spécialisée aux employés de la Direction. Cette série de 10 modules Web est la première en son genre à l'intention des professionnels de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels au sein de la fonction publique du Canada.

En novembre 2020, dans le cadre de l'initiative de modernisation Voie à suivre, les employés de la Direction ont participé à la formation obligatoire « ceinture blanche » selon l'approche Lean. Les employés qui n'ont pas pu assister à la formation, y compris ceux qui sont arrivés plus tard à la Direction, la suivront en 2021–2022.

Pendant la période de rapport, les employés de la Direction ont également suivi une formation de l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée en vue d'obtenir un certificat de formation en gestion de la protection des renseignements personnels. Cette formation, qui prépare les participants à devenir des professionnels de la protection des renseignements personnels, complète une autre formation de l'Association qu'ont suivie plusieurs employés pendant la période de rapport précédente et s'appuie sur celle-ci.

En 2020–2021, une stratégie améliorée de formation et de sensibilisation concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information à l'échelle de l'Agence a été établie, selon une approche de protection intégrée des renseignements personnels. Cette stratégie sera le fondement de l'apprentissage sur la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information à l'Agence. Les activités en vue de la mise en œuvre de la stratégie se dérouleront au cours de l'exercice 2021–2022.

Une nouvelle section des politiques sur l'accès à l'information et de la gouvernance sera créée en 2021–2022 à l'appui de l'initiative de modernisation Voie à suivre. Son mandat consistera en partie à offrir des formations aux employés de la Direction et de l'Agence en tant que groupe et à coordonner celles-ci, en intégrant les processus opérationnels simplifiés de l'approche Lean.

Sensibilisation

En 2020–2021, au-delà du travail que l'Agence a accompli pour améliorer son programme de gestion de la protection des renseignements personnels, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a travaillé sur de nombreux projets visant à sensibiliser les employés à leurs rôles et responsabilités liés à la protection des renseignements personnels.

Pour une neuvième année consécutive, l'Agence a travaillé avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et de nombreuses institutions internationales afin de promouvoir la Journée de la protection des données qui a lieu le 28 janvier. Cette journée représente une occasion de souligner l'incidence de la technologie sur le droit à la protection des renseignements personnels ainsi que l'importance de valoriser et de protéger les renseignements personnels.

En 2020–2021, la campagne de promotion de la Journée de la protection des données de l'Agence était axée sur la protection des renseignements personnels au bureau à domicile. Le sujet était particulièrement pertinent, dans un contexte où la plupart des employés de l'Agence continuaient de travailler à partir de la maison en raison de la pandémie de COVID-19. La campagne a permis de mettre en évidence les procédures de protection des renseignements personnels au bureau et à la maison. Elle comprenait aussi une présentation virtuelle en direct de Michael Geist, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique à l'Université d'Ottawa.

Tout au long de l'année, la Direction a continué de mettre en relief l'importance de différents volets de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour favoriser une saine gestion de la protection des renseignements personnels. Pour ce faire, elle a participé à divers comités et groupes de travail, conseillé différents secteurs de programme et communiqué régulièrement avec des employés dans les bureaux de première responsabilité de l'ensemble de l'Agence.

Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes

L'Agence continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres organismes afin de renforcer la protection des renseignements personnels à l'Agence. En 2020–2021, l'Agence a notamment :

- communiqué fréquemment avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin d'aborder divers sujets, dont les atteintes à la vie privée, les évaluations de la protection des renseignements personnels et les programmes de prestations découlant de la COVID-19 que l'Agence a contribué à administrer;
- participé au processus de consultation du ministère de la Justice sur la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- rencontré régulièrement Emploi et Développement social Canada afin d'évaluer les facteurs relatifs à la vie privée quant à la mise en œuvre des programmes de prestations liés à la COVID-19 et de prendre les mesures nécessaires à l'égard de ceux-ci : l'Agence administrait plusieurs programmes de ce type pour Emploi et Développement social Canada (dans le cadre de ce processus, des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et de la conformité en matière de protection de la vie privée ont été élaborées conjointement ou en collaboration avec Emploi et Développement social Canada);
- travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin d'élaborer des ébauches d'instruments de politique d'entreprise, de cerner les solutions logicielles de traitement des demandes potentielles pour la fonction publique du Canada et de réagir à la pandémie de COVID-19;
- collaboré avec la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en coprésidant le groupe de travail des coordonnateurs de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels, qui permet aux ministères et organismes gouvernementaux qui reçoivent beaucoup de demandes à cet égard d'échanger sur les pratiques exemplaires;
- collaboré pour mettre en œuvre le service Connexion postel^{MC} avec Agriculture et Agroalimentaire Canada, Patrimoine canadien, Sécurité publique Canada, Transports Canada, la Défense nationale, Anciens Combattants Canada, Santé Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada;

- rencontré l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, Emploi et Développement social Canada, Bibliothèque et Archives Canada et Revenu Québec afin d'examiner les processus opérationnels et d'échanger sur les pratiques exemplaires pour appuyer l'initiative de modernisation des activités entreprise par l'Agence. Les renseignements ainsi obtenus permettront de soutenir la simplification des pratiques opérationnelles de la Direction.

Programme de gestion de la protection des renseignements personnels

Améliorer le programme de gestion de la protection des renseignements personnels, y compris les politiques, les lignes directrices et les procédures

Le contexte de la protection des renseignements personnels a continué d'évoluer considérablement au cours de la dernière année à cause des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, de la sophistication accrue des atteintes à la cybersécurité qui continuent de cibler les grandes organisations, et de l'examen en cours des lois sur la protection des renseignements personnels, entre autres facteurs.

En réponse à cette situation, en 2020–2021, l'Agence a mis en œuvre un programme de protection des renseignements personnels amélioré, selon une approche de protection intégrée des renseignements personnels. Elle l'a fait en consultation avec le Conseil de la protection des renseignements personnels de l'Agence, le Groupe de travail sur la surveillance des incidents liés aux renseignements personnels et d'autres représentants de l'Agence. Le programme comprend l'achèvement des produits livrables suivants énoncés dans le Plan d'entreprise :

- Élaboration des procédures relatives aux atteintes à la vie privée qui décrivent le processus de gestion efficace des atteintes à la vie privée et aident les employés de l'Agence à comprendre leurs responsabilités en matière de protection des renseignements, y compris les mesures à prendre si un employé soupçonne ou découvre une atteinte à la vie privée.
- Mise à jour d'instruments de politique d'entreprise de l'Agence, y compris la Politique sur la protection de la vie privée, la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée et les Procédures concernant les évaluations relatives à la vie privée.
- Mise à jour de l'avis de confidentialité de l'Agence sur [Canada.ca](https://canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/avis-confidentialite), qui décrit la façon dont l'Agence traite les renseignements personnels. L'avis se trouve à **canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/avis-confidentialite**.
- Mise à jour des indicateurs clés de rendement sur la protection des renseignements personnels : établissement de 12 mesures de rendement inspirées de pratiques exemplaires en lien avec les principales facettes du Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence; par exemple, l'intégration des principes de la protection intégrée des renseignements personnels et de la gestion des atteintes à la vie privée.

De plus, des consultations et un examen ont eu lieu en vue de l'instauration de nouvelles procédures à l'égard des organismes d'enquête. Ces procédures seront achevées au premier trimestre de 2021–2022.

La nouvelle structure organisationnelle de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, décrite plus tôt dans le rapport, comprend des

équipes distinctes et des ressources supplémentaires pour la gestion des risques et des incidents liés aux renseignements personnels ainsi que pour les politiques et la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels. Cette structure permet de mieux répondre aux exigences en matière de protection des renseignements personnels de l'Agence.

Enfin, le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence, publié en 2019–2020, a été examiné pendant l'exercice 2020–2021 dans un contexte de pandémie et sera examiné chaque année. Ce document se trouve à canada.ca/content/dam/cra-arc/migration/cra-arc/scty/pmf-fra.pdf.

Gestion des atteintes à la vie privée

La confiance des Canadiens quant à la protection de leurs renseignements personnels à l'Agence est essentielle au bon fonctionnement du régime fiscal canadien. L'Agence prend d'ailleurs très au sérieux l'intégrité et la protection des renseignements sur les contribuables et a mis en place de solides contrôles afin de prévenir les atteintes à la vie privée. Or, bien que ces nombreux contrôles soient efficaces, ils ne sont pas infaillibles pour autant. Ainsi, la bonne gestion des atteintes à la vie privée lorsqu'elles surviennent malgré tout est indispensable pour maintenir la confiance des Canadiens en l'intégrité du régime fiscal.

En 2020–2021, l'Agence a remarqué une augmentation des activités de tiers non autorisés qui tentaient d'accéder aux comptes de contribuables à l'Agence, plus particulièrement afin de cibler les nouvelles prestations d'urgence liées à la COVID-19. Pour détecter et prévenir les cas potentiels de fraude et de vol d'identité et protéger les contribuables, l'Agence surveille régulièrement leurs comptes pour détecter toute activité suspecte. En cas d'atteinte à la vie privée, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels travaille en étroite collaboration avec les secteurs de programme de l'Agence pour gérer la situation et évaluer les répercussions pour les personnes touchées.

Au besoin, l'Agence offre des services de protection du crédit afin d'aider les personnes touchées par une atteinte à la vie privée.

Cette année, la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'Agence a informé la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de 48 cas présumés ou confirmés de divulgation ou d'accès inappropriés par des employés de l'Agence en lien avec des renseignements personnels. Les allégations d'inconduite fondées sont traitées promptement et comme il se doit. Si une activité criminelle est suspectée, l'affaire est renvoyée aux autorités compétentes. Tous les employés de l'Agence suivent une formation obligatoire et continue en matière de sécurité qui englobe la protection des renseignements sur les contribuables.

En outre, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 21 plaintes et allégations relatives à la protection des renseignements personnels de la part de particuliers et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Pour en savoir plus, lisez la Partie 8 – Plaintes et enquêtes.

En 2020–2021, la plupart des atteintes à la vie privée survenues au sein de l'Agence découlaient de courrier mal acheminé, c'est-à-dire mal adressé ou envoyé à la mauvaise personne pour d'autres raisons. Toutefois, le courrier mal acheminé représente 0,003 % des 110 millions de pièces de correspondance que l'Agence traite chaque année.

L'Agence suit les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer si une atteinte à la vie privée nécessite un signalement au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2020–2021, l'Agence a signalé cinq cas importants d'atteintes à la vie privée à ces organismes. Trois de ces cas concernaient un accès non autorisé aux renseignements des contribuables par des employés de l'Agence et les deux autres, un accès non autorisé par des malfaiteurs.

L'Agence continue d'améliorer ses processus et systèmes internes afin de protéger davantage les renseignements des contribuables. Ces contrôles comprennent la surveillance de l'accès des employés à ces derniers, la limitation des autorisations d'accès des employés aux seuls renseignements nécessaires à l'exécution de leurs tâches et l'examen régulier de l'accès des employés aux systèmes de l'Agence.

Incidents de cybersécurité de 2020 (bourrage d'identifiants)

Au cours de l'été 2020, l'Agence a été victime de deux incidents de cybersécurité qui ont touché le service CléGC et les portails en ligne de l'Agence. Les incidents résultaient d'un bourrage d'identifiants, où des tiers non autorisés ont utilisé des mots de passe et des noms d'utilisateur recueillis lors de piratages précédents d'autres organisations et sites Web pour accéder aux comptes de contribuables à l'Agence soit par l'intermédiaire du service CléGC ou des portails de l'Agence.

L'Agence a immédiatement réagi en mettant les portails hors ligne afin de sécuriser ses systèmes, d'enquêter sur la cyberattaque et de traiter les vulnérabilités. Les portails étaient de retour en ligne en quelques jours; les vulnérabilités ont été corrigées et des mesures de protection supplémentaires du système ont été mises en œuvre.

Après un examen détaillé de ses journaux de sécurité, l'Agence a été en mesure de repérer des activités suspectes dans environ 48 500 comptes en lien avec ces incidents. Pour protéger les comptes contre d'autres accès non autorisés, l'Agence a suspendu l'accès en ligne à ceux-ci et a mis en place des mesures de sécurité supplémentaires pour les comptes jugés à risque.

L'Agence est déterminée à aider les personnes touchées par ces cyberattaques. Elle leur a envoyé une lettre ou téléphoné, et leur a ainsi transmis des instructions sur la façon de confirmer leur identité, de réactiver leurs comptes et de protéger davantage leurs renseignements personnels. Au besoin, l'Agence leur a également offert des services de protection du crédit sans frais.

L'Agence a vivement conseillé aux utilisateurs des services en ligne d'examiner leurs comptes et de signaler toute activité suspecte aux services téléphoniques des demandes de renseignements sur l'impôt de l'Agence. Elle a mis en place dans ses centres d'appels, un service réservé aux victimes de fraude et de vol d'identité afin de leur répondre en priorité.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a informé des incidents de cybersécurité le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada peu de temps après en avoir pris connaissance. En octobre 2020, le Commissariat a lancé deux enquêtes officielles sur les incidents de cybersécurité qui avaient touché le service CléGC et les portails de l'Agence. Ces enquêtes suivent leur cours et l'Agence continue de travailler avec le Commissariat à cet égard.

Identifiants invalidés

Au cours de l'exercice 2020–2021, dans le cadre de ses efforts continus pour protéger les renseignements personnels, l'Agence a effectué des vérifications de routine afin de repérer les identifiants (ID utilisateur et mots de passe de l'Agence) à risque, qui ont pu être accessibles sur le Web clandestin pour des utilisations non autorisées. Elle a invalidé les identifiants potentiellement compromis pour empêcher leur utilisation.

À noter que cette situation ne découle pas de failles dans les systèmes en ligne de l'Agence. Les identifiants auraient plutôt été obtenus par des tiers non autorisés et par l'intermédiaire de sources externes à l'Agence.

Les contribuables dont l'Agence a invalidé les identifiants peuvent tout de même ouvrir une session à l'Agence s'ils ont d'autres identifiants (c'est-à-dire un ID utilisateur et un mot de passe de l'Agence différents, leurs identifiants pour les services en ligne d'une institution financière ou les renseignements de leur carte de services de la Colombie-Britannique). Ils peuvent également créer un nouvel ID utilisateur et un nouveau mot de passe de l'Agence.

L'Agence continue d'effectuer des analyses de routine afin de repérer et d'invalidiser les identifiants à risque.

Manuel de procédures internes

Le manuel de procédures internes de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels est un guide pour toutes les procédures importantes liées au traitement des demandes présentées selon la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce document vise à promouvoir l'uniformité des pratiques dans l'ensemble de la Direction.

En 2020–2021, la Direction a créé et mis à la disposition du personnel une version en ligne du manuel.

Mise à jour d'Info Source

Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, programmes et activités des institutions gouvernementales assujetties à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels ainsi que sur les renseignements connexes qu'elles détiennent. Info Source fournit également des instructions pour aider les particuliers à accéder aux renseignements détenus par les institutions gouvernementales afin d'exercer leurs droits selon ces lois.

Chaque institution assujettie à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels doit mettre à jour tous les ans son chapitre dans Info Source au plus tard à la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, habituellement en juin.

En raison des réalités opérationnelles de la pandémie, bon nombre des secteurs de programme de l'Agence se sont concentrés sur la prestation de services critiques au cours de l'exercice 2020–2021. Ainsi, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fourni une mise à jour au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les renseignements que la Direction avait déjà examinés au cours de l'exercice. La Direction a également mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture publique.

Le chapitre de l'Agence dans Info Source se trouve à **canada.ca/arc-info-source**.

Surveillance de la conformité

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit plusieurs rapports mensuels qui donnent des statistiques clés sur les demandes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels que traite l'Agence. La direction utilise régulièrement ces rapports afin de surveiller les tendances, de mesurer le rendement de la Direction et de déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement. Les rapports sont présentés tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion d'entreprise, présidée par le commissaire.

En 2020–2021, l'équipe d'analyse opérationnelle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné les rapports existants et instauré de nouveaux rapports afin de mettre en évidence les demandes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels en suspens. Ces rapports permettent de faire le suivi des demandes actives et fermées, de l'état des demandes par direction générale et par région, des demandes à reporter et des volumes de présomption de refus.

En plus des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapports en place, les travaux de l'Agence visant à élaborer des analyses opérationnelles améliorées pour son programme d'accès à l'information et protection des renseignements personnels se sont poursuivis en 2020–2021. L'équipe d'analyse de la Direction a amélioré sa capacité à interroger des bases de données à l'aide du logiciel Power Query, et un nouveau logiciel est mis à l'essai afin de renforcer la capacité d'établissement de rapports dynamiques de l'équipe.

L'objectif de la Direction consiste à produire des rapports dynamiques directement liés aux données sources, avec une meilleure visualisation des données et à l'aide d'outils modernes tels que Power BI de Microsoft pour produire des rapports plus précis, conviviaux, automatisés et personnalisés. La Direction a investi dans l'analyse opérationnelle et continuera d'en faire une priorité, car la direction appuie et reconnaît la valeur de l'utilisation des données pour prendre des décisions opérationnelles éclairées.

Évaluations de la protection des renseignements personnels

Dès le lancement de nouvelles initiatives, l'Agence consulte le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et lui transmet ses évaluations de la protection des renseignements personnels afin de cerner et de régler tout problème lié aux renseignements personnels.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, l'Agence mène des évaluations de ce type lorsque de nouveaux programmes ou services soulèvent des questions liées à la protection des renseignements personnels. Il en va de même quand des changements aux programmes ou aux services ont une incidence sur la façon dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou communiqués.

Évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels

Pour l'exercice 2020–2021, l'Agence a organisé une évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels au lieu d'une évaluation complète des facteurs relatifs à la vie privée, en ce qui concerne les initiatives urgentes liées à la COVID-19 qui ne se poursuivent pas au-delà du 31 mars 2021. Cette évaluation a été effectuée à la discrétion des administrateurs généraux ou des délégués au niveau du sous-ministre adjoint.

Évaluation du protocole de protection des renseignements personnels

Une évaluation du protocole de protection des renseignements personnels sert à évaluer les initiatives qui ont un but non administratif (par exemple, recherche, vérification, évaluation ou statistique) afin de s'assurer qu'elles respectent les pratiques de l'Agence en matière de protection des renseignements personnels.

Sommaires des évaluations de la protection des renseignements personnels

L'Agence a réalisé cinq évaluations de la protection des renseignements personnels au cours de la période visée par le présent rapport, en 2020–2021 : trois évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, une évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels et une évaluation du protocole de protection des renseignements personnels. De plus, l'Agence a examiné un nombre important d'initiatives afin d'en évaluer l'incidence possible sur la protection des renseignements personnels. Cet

examen portait sur des documents comme le formulaire RC351, Questionnaire de détermination d'une évaluation de la protection des renseignements personnels, des présentations au Conseil du Trésor, des évaluations des menaces et des risques, des applications locales et des ententes de collaboration écrites.

L'Agence publie des sommaires de ses évaluations de la protection des renseignements personnels à 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 évaluations de la protection des renseignements personnels effectuées par l'Agence au cours de l'exercice 2020–2021.

Prestation canadienne d'urgence

Le gouvernement a mis sur pied la prestation canadienne d'urgence pour appuyer les travailleurs pendant la pandémie de COVID-19. Il s'agit d'un versement de 2 000 \$ toutes les quatre semaines, pendant un maximum de 28 semaines, aux travailleurs dont la pandémie a affecté le revenu. L'Agence administre cette prestation au nom d'Emploi et Développement social Canada et utilise les renseignements sur les contribuables qu'elle détient pour vérifier leur admissibilité, et pour veiller au respect et à l'exécution des lois.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour cette prestation vise uniquement son administration. L'Agence entreprendra plus tard une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour aborder des éléments comme les activités à la suite de vérifications et les activités en vue du respect et de l'exécution des lois à l'égard de la prestation.

Pour voir 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/prestation-intervention-urgence-canada-resume-evaluation-des-facteurs-relatifs-vie-privee.

Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger V2

Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger encourage le public à aider l'Agence à déceler les cas importants d'infraction fiscale internationale. Le programme offre des récompenses incitatives graduelles, allant de 5 à 15 % de l'impôt fédéral supplémentaire perçu à la suite d'une dénonciation, aux particuliers qui soumettent des renseignements crédibles qui mènent directement au calcul et au recouvrement d'impôts supplémentaires.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour ce programme a permis de repérer et d'évaluer les risques en matière de protection des renseignements personnels associés à ce dernier, et de prendre des mesures à cet égard. Ces risques peuvent notamment concerner la collecte et l'utilisation de ces renseignements et leur communication à des partenaires fédéraux, internationaux, provinciaux et municipaux.

Pour voir 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/programme-denonciateurs-inobservation-fiscale-etranger-v2**.

Filtrage de sécurité du personnel de l'Agence

Le filtrage de sécurité du personnel joue un rôle essentiel dans le programme de sécurité de l'Agence. Il permet de veiller à ce que tous les employés soient sélectionnés de façon appropriée selon l'accès aux renseignements et aux bureaux de l'Agence requis dans l'exercice de leurs fonctions.

La première évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (version 1.0) du programme de filtrage de sécurité du personnel de l'Agence a été réalisée au cours de l'exercice 2013–2014. Elle a été mise à jour au cours de l'exercice 2020–2021 (version 2.0) afin d'évaluer les nouvelles activités du programme liées au processus de vérification par téléphone du respect des lois fiscales.

Pour voir 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/enquetes-securite-personnel-v2.html**.

Programme de la subvention salariale d'urgence du Canada

Le programme de la subvention salariale d'urgence du Canada administre la subvention salariale d'urgence du Canada, une prestation offerte aux employeurs canadiens qui ont connu une baisse de revenus pendant la pandémie de COVID-19, pour couvrir une partie des salaires de leurs employés.

L'évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels de ce programme a permis de cerner et d'évaluer les risques à l'égard des renseignements personnels recueillis auprès des entreprises canadiennes pour l'administration de la subvention.

L'Agence compare les renseignements recueillis lors des demandes de la subvention aux renseignements qu'elle détient déjà afin de valider et de traiter ces demandes. Par la suite, ces renseignements peuvent aussi servir à des activités de vérification et d'assurance du respect des lois.

Pour voir le sommaire complet de l'évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels, allez à **canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/subvention-salariale-urgence-du-canada-sommaire-evaluation-de-la-conformite-en-matiere-de-protection-de-la-vie-privee**.

Projet de salle de courrier numérique

Le projet de salle de courrier numérique de l'Agence offre une solution de fourniture de contenu numérique à l'échelle de l'organisation. Les différents secteurs de programme pourront l'utiliser afin d'assurer leur transition d'un processus papier à un processus numérique ou d'améliorer les processus numériques existants. Le projet offrira les possibilités suivantes : réception, numérisation, extraction et stockage de données et création d'avis internes. Un fournisseur de services d'impartition informatique exécutera toutes les fonctions liées au projet, à l'exception des avis internes, que gèrera l'Agence.

L'évaluation du protocole de protection des renseignements personnels pour ce projet a permis de repérer et d'évaluer les risques en matière de protection des renseignements personnels associés à ce programme non administratif, et de prendre des mesures à cet égard.

Pour voir le sommaire complet de l'évaluation du protocole de protection des renseignements personnels, allez à **canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/projet-salle-courrier-numerique**.

Interprétation et explication de l'annexe A, Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence selon la Loi sur la protection des renseignements personnels pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Vous trouverez ci-après des explications et des interprétations touchant des renseignements statistiques, y compris des statistiques supplémentaires sur la protection des renseignements personnels à l'Agence.

Remarques

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 présent rapport, l'Agence a reçu 4 120 nouvelles demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une diminution de 775 demandes (16 %) par rapport aux 4 895 demandes de l'exercice précédent. En comptant les 866 demandes reportées de 2019–2020, l'Agence cumule 4 986 demandes actives pour 2020–2021.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes selon la Loi que l'Agence a reçues et traitées ainsi que le nombre de pages qu'elle a traitées au cours des cinq derniers exercices. Le nombre de demandes reçues et de pages traitées a diminué considérablement pour 2020–2021 en raison de la COVID-19.

Exercice	Demandes reçues	Demandes fermées	Pages traitées
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
2019–2020	4 895	4 728	1 115 075
2020–2021	4 120	4 023	653 853

Autres demandes et charge de travail

En plus des 4 120 demandes reçues selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, l'Agence a traité un volume important d'autres demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence importante sur ses activités, puisque des ressources doivent être réaffectées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent des consultations externes et internes, des demandes de renseignements généraux et des plaintes. Par exemple, pour 2020–2021, l'équipe d'arrivage

de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 820 demandes de renseignements téléphoniques et à 4 500 courriels reçus respectivement par l'intermédiaire d'un numéro sans frais et d'une boîte aux lettres des demandes de renseignements généraux.

Partie 2 – Demandes achevées pendant la période visée par ce rapport

Répartition et délai de traitement

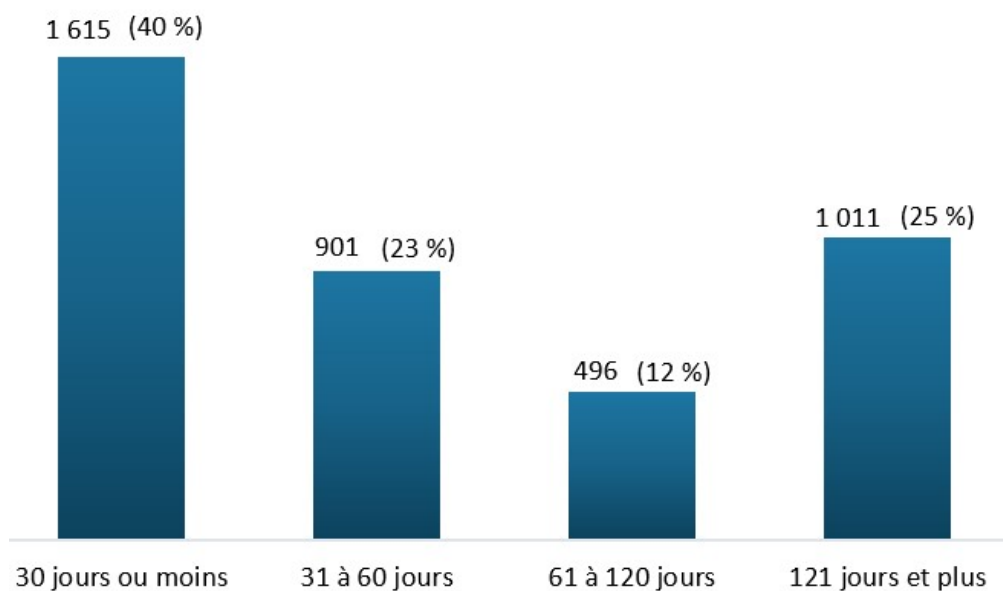
L'Agence continue de répondre à un grand nombre de demandes liées à la protection des renseignements personnels. Voici la répartition des 4 023 demandes achevées :

- 1 855 communications complètes (46 %)
- 1 077 communications partielles (27 %)
- 2 exceptions totales (0,04 %)
- 45 demandes ne correspondant à aucun document (1 %)
- 1 044 demandes abandonnées par le demandeur (26 %)

705 demandes
achevées (15 %) de
moins en 2020–2021
qu'en 2019–2020

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 4 023 demandes achevées en 2020–2021.

Délais de traitement



Pour en savoir plus, consultez le tableau 2,1 à l'Annexe A.

Exceptions

La Loi sur la protection des renseignements personnels permet à une institution de refuser l'accès à certains renseignements, au besoin. Par exemple, les renseignements sur un particulier autre que le demandeur ne peuvent pas être divulgués sans le consentement de ce particulier. Pour obtenir des précisions sur chacune des exceptions qui peuvent s'appliquer, lisez l'article 18 de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

En 2020–2021, l'Agence a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, à certaines des 4 023 demandes achevées au cours de la période visée par le rapport :

- Article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (23 fois)
- Article 21 – Affaires internationales et défense (3 fois)
- Article 22² – Enquêtes (271 fois)
- Article 26 – Renseignements concernant un autre individu (622 fois)
- Article 27 – Renseignements protégés : avocats et notaires (94 fois)

Exclusions

La Loi sur la protection des renseignements personnels ne s'applique pas aux renseignements publics, comme les renseignements présentés dans des publications du gouvernement, bibliothèques ou musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus.

En 2020–2021, l'Agence n'a appliqué aucune exclusion pour des renseignements accessibles au public ou des documents confidentiels du Cabinet.

Format des documents communiqués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir une réponse papier ou électronique. Les personnes handicapées peuvent demander des renseignements en média substitut, par exemple, en braille, mais l'Agence n'a reçu aucune demande de ce type pour 2020–2021. La fourniture de documents par voie électronique est particulièrement efficace, car elle représente un moyen sécurisé de réduire considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2020–2021, sur les 2 930 demandes pour lesquelles l'Agence a divulgué des renseignements en tout ou en partie, elle en a envoyé 2 153 (73 %) par voie électronique.

² Il y a un cas où l'alinéa 22(1)c) a été appliqué par erreur au lieu du paragraphe 12(1).

Complexité

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

Par exemple, pour répondre aux 3 978 demandes achevées en 2020–2021 (si l'on exclut les demandes qui ne correspondent à aucun document), l'Agence a traité 653 853 pages. Parmi ces demandes, 627 (16 %) concernaient le traitement de plus de 100 pages. De ces demandes, 118 touchaient plus de 1 000 pages et 8, plus de 5 000 pages. Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5.2 de l'Annexe A.

En 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité en moyenne 164 pages par demande.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet en cause. Consultez le tableau 2.5.3 de l'Annexe A pour en savoir plus.

Demandes achevées

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 2 392 demandes (59,5 %) dans le délai prévu par la Loi, c'est-à-dire dans les 30 jours civils qui suivent la réception d'une demande ou dans un délai prolongé.

Présomptions de refus et demandes fermées après les échéances prévues par la loi

La présomption de refus désigne une demande achevée après le délai de 30 jours, ou en cas de prolongation, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 4 023 demandes achevées au cours de la période visée, 1 631 l'ont été en retard, un taux de présomption de refus de 40,5 %. Cette proportion s'explique par la pause dans l'attribution des demandes du 1^{er} avril au 16 juin 2020, alors que l'Agence se concentrait sur la fourniture de services critiques aux Canadiens en raison de la pandémie.

Demandes de traduction

L'Agence fournit normalement les documents dans leur langue d'origine. Toutefois, elle peut les faire traduire en anglais ou en français sur demande et lorsqu'elle juge une traduction ou une interprétation nécessaire pour permettre au demandeur de comprendre.

L'Agence a reçu une demande de traduction en 2020–2021, et elle l'a traitée.

Partie 3 – Communications de renseignements personnels selon les paragraphes 8(2) et 8(5)

Le paragraphe 8(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels prévoit que, sous réserve des dispositions relatives à la confidentialité d'autres lois fédérales, la divulgation de 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). Conformément au paragraphe 8(5), en cas de divulgation selon le paragraphe 8(2), un avis doit être envoyé au commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Au cours de la période visée, aucune divulgation de renseignements personnels n'a eu lieu en application des alinéas 8(2)e) et 8(2)m) ou du paragraphe 8(5) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, toute personne qui estime que ses renseignements personnels contiennent une erreur ou présentent une omission peut demander qu'ils soient corrigés. En cas de refus, il faut joindre une mention de ce refus aux renseignements en question.

L'Agence a reçu une demande de correction de renseignements personnels en 2020–2021. Cette demande ne respectait pas les critères établis. L'Agence a donc ajouté une mention et avisé le demandeur de la situation.

Partie 5 – Prolongations

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

- Le respect du délai interférerait de façon déraisonnable avec les activités opérationnelles.
- La demande nécessite une consultation (p. ex., avec une autre institution fédérale ou un tiers).
- Il faut traduire des documents ou en changer le format.

L'Agence a eu recours à des prolongations pour 1 463 (36 %) des 4 023 demandes achevées en 2020–2021. Dans 99 % des cas, les prolongations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de manière déraisonnable les activités de l'Agence. Dans les autres cas, la prolongation était liée à des consultations internes, à la traduction de documents ou à la conversion de documents dans d'autres formats.

Parmi les 1 463 prolongations, 1 était d'une durée de 1 à 15 jours, 1 461 étaient d'une durée de 16 à 30 jours, et 1 était d'une durée de 31 jours ou plus en raison de la traduction.

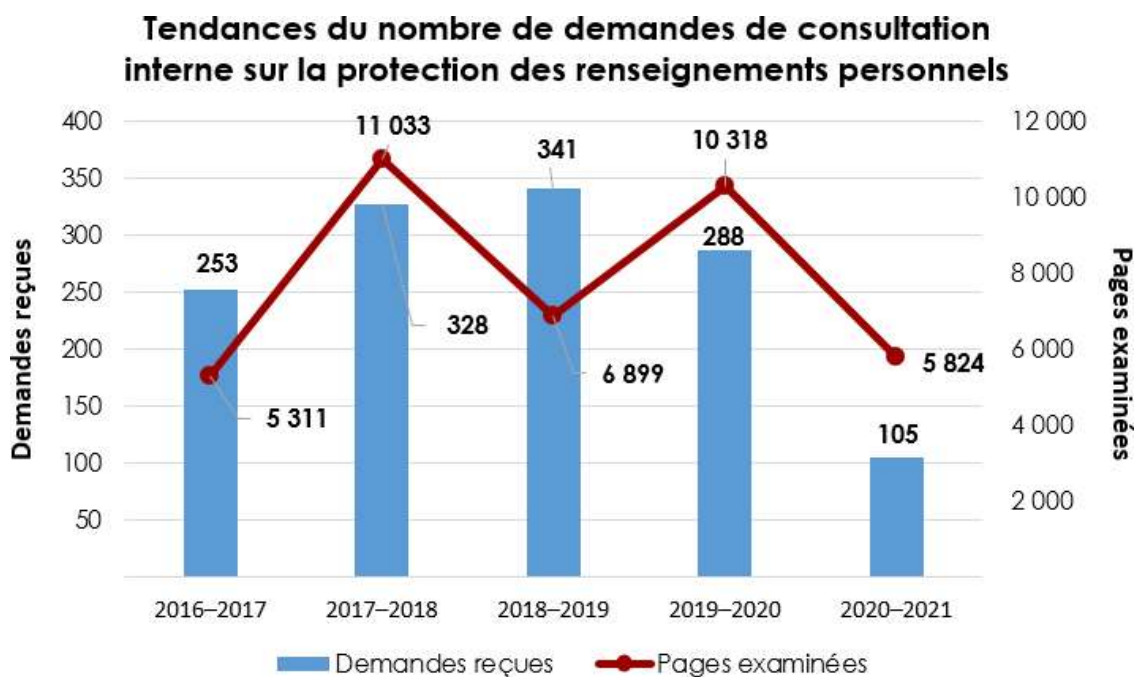
Partie 6 – Demandes de consultation d'autres institutions et organismes fédéraux

En 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu et achevé une demande de consultation externe d'une autre institution ou organisme fédéral. Pour répondre à cette demande, la Direction a traité 6 pages. Pour en savoir plus, notamment sur la répartition et les délais de traitement, consultez les tableaux 6.1 et 6.2 de l'Annexe A.

Consultations internes

En 2020–2021, 133 demandes de consultation interne liées à la protection des renseignements personnels ont été traitées, une diminution de 54 % par rapport à la période visée par le rapport précédent. Pour répondre à ces demandes, la Direction a traité un total de 5 824 pages. Il s'agit d'examen informels qui respectent les exigences de l'Agence en matière de divulgation informelle et qui ne sont pas assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le tableau qui suit montre la tendance des demandes de consultation interne liées à la protection des renseignements personnels reçues au cours des cinq dernières années.



Partie 7 – Délais de traitement : Consultation sur les 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 exigent que les ministères et organismes gouvernementaux consultent leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. En cas de doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Conseil privé.

En 2020–2021, l'Agence n'a pas eu à consulter les services juridiques du greffier du Conseil privé pour des documents confidentiels du Cabinet.

Partie 8 – Plaintes et enquêtes

En 2020–2021, l'Agence a reçu 13 plaintes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels concernant des demandes liées à la protection des renseignements personnels. Voici les motifs des plaintes reçues :

- Retard (4)
- Non-divulgence (1)
- Refus en raison d'une exception (2)
- Refus pour des raisons générales (1)
- Prolongations (5)

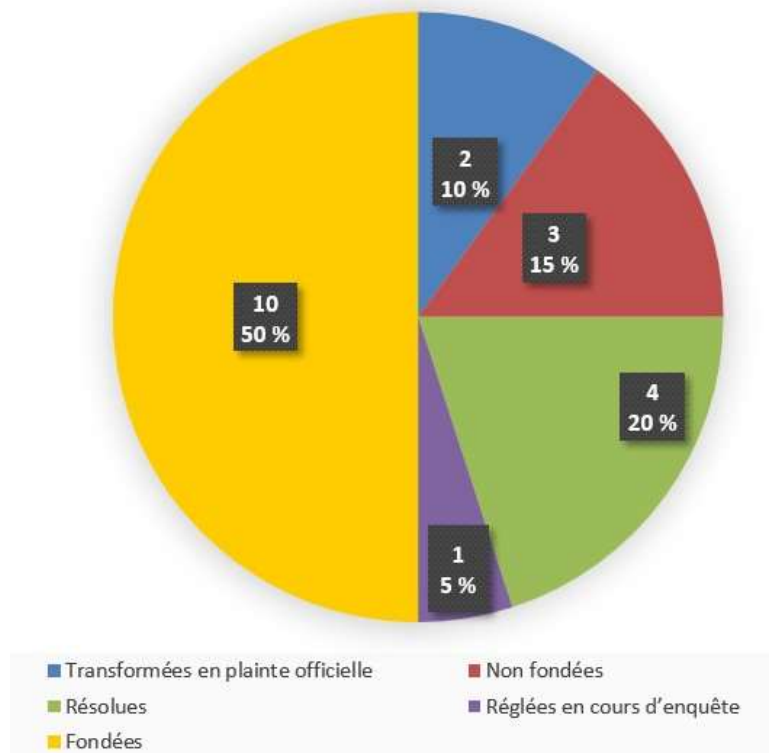
De plus, l'Agence a reçu 26 plaintes destinées à un processus de règlement rapide : 9 d'entre elles sont devenues des plaintes officielles, 13 ont été résolues par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (qui a déterminé, grâce à ce processus, qu'il n'était pas nécessaire de mener une enquête officielle) et 4 ont été reportées au prochain exercice.

En 2020–2021, l'Agence a réglé 20 plaintes, une diminution de 62 % par rapport à l'exercice précédent. De plus, l'Agence a traité 32 plaintes destinées au processus de résolution rapide.

Sept plaintes ont été portées devant la Cour fédérale.

Le graphique qui suit montre la répartition des 20 plaintes réglées en 2020–2021.

Répartition des plaintes



Pour obtenir les définitions des catégories de cette répartition, allez à priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/def-cf/.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 21 plaintes et allégations de la part de particuliers et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada relativement à la protection des renseignements personnels. Ces plaintes n'étaient pas liées à des demandes relatives à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Au cours de la période visée, la Direction a réglé 13 plaintes et allégations, y compris des plaintes et allégations reportées de l'exercice précédent.

Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fichiers de renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a envoyé trois évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Pour en savoir plus sur ces évaluations, lisez la section Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée du rapport.

Un fichier de renseignements personnels doit être créé dans Info Source pour toute collecte et tout regroupement de renseignements personnels sous le contrôle d'une institution fédérale qui ont été, qui sont ou qui peuvent être utilisés à des fins administratives pour un programme ou une activité d'une institution. Le fichier de renseignements personnels doit indiquer la façon dont les renseignements sont organisés et récupérés (p. ex., par les noms des personnes, ou des numéros ou symboles identificateurs). Les fichiers de renseignements personnels sont réglementés par l'article 10 de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Au cours de l'exercice 2020–2021, il y a eu 45 fichiers de renseignements personnels actifs. Pendant la même période, deux fichiers ont été créés et deux autres ont été modifiés.

Partie 10 – Atteintes substantielles à la vie privée

L'Agence suit les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour déterminer si une atteinte à la vie privée nécessite un signalement au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2020–2021, l'Agence leur a signalé cinq atteintes substantielles à la vie privée.

Partie 11 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

Coûts

Au cours de l'exercice 2020–2021, l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels a directement coûté 13 716 649 \$ à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Ce montant comprend une somme de 742 081,35 \$ pour fournir des services de protection du crédit à des personnes touchées par une atteinte à la vie privée. Il ne tient toutefois pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales de l'Agence. Pour en savoir plus, consultez le tableau 11.1 de l'Annexe A.

Ressources humaines

En 2020–2021, l'équivalent de 128 employés à temps plein, en plus de 11 employés à temps partiel et occasionnels, de deux consultants et employés d'agence et d'un étudiant, étaient affectés à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Interprétation et explication de l'annexe B, Rapport statistique supplémentaire

Nouvelles données sur les demandes touchées par les mesures liées à la COVID-19

En 2020–2021, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a exigé des institutions qu'elles démontrent leur capacité de recevoir et de traiter des demandes qui découlent des mesures liées à la COVID-19.

Voici un aperçu des tableaux figurant à l'annexe B :

- L'Agence a reçu et traité des demandes durant 44 des 52 semaines en 2020–2021. Elle n'a pas pu recevoir ni traiter de demandes au cours de la période de huit semaines du 1^{er} avril au 27 mai 2020, car l'équipe d'arrivage de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels n'était pas outillée pour traiter les demandes à distance.
- L'Agence avait une capacité partielle de traitement des documents électroniques pendant 27 semaines, et une pleine capacité pendant 17 semaines à la suite de la mise en œuvre complète du service Connexion postale^{MC} le 30 novembre 2020.

Conclusion

En 2020–2021, l'Agence a continué de faire, malgré une année particulièrement difficile, d'importants progrès dans le traitement de demandes et dans le règlement d'enjeux liés à la protection des renseignements personnels. Ainsi, elle a :

- collaboré avec ses partenaires afin d'assurer la prise en compte des répercussions sur la protection des renseignements personnels lors de la mise en place d'initiatives nouvelles et modifiées touchant les renseignements personnels, grâce à une approche intégrée de protection des renseignements personnels;
- réalisé quatre produits livrables prévus dans le Plan d'entreprise afin d'améliorer le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence, y compris l'élaboration de procédures en cas d'atteinte à la vie privée;
- réduit l'arriéré relatif aux demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- fait progresser l'initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, y compris par la mise en œuvre de solutions technologiques.

En 2021–2022, la Direction se concentrera sur les priorités du Plan stratégique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de 2021-2024, y compris la transformation opérationnelle et la modernisation de la technologie de la Direction, et sur la poursuite de la création d'une culture de protection des renseignements personnels et de responsabilisation à cet égard.

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^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

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	4 120
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	866
Total	4 986
Fermées pendant la période visée par le rapport	4 023
Reportées à la période visée par le prochain rapport	963

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)							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgation totale	133	504	582	245	290	101	0	1 855
Divulgation partielle	36	180	276	141	184	198	62	1 077
Exception totale	0	0	0	0	1	1	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	9	8	18	1	6	3	0	45
Demande abandonnée	676	69	25	109	87	56	22	1 044
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	1	0	0	0	0
Total	854	761	901	496	568	359	84	4 023

2.2 Exceptions

Article, paragraphe et alinéa	Nombre de demandes	Article, paragraphe et alinéa	Nombre de demandes	Article, paragraphe et alinéa	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	3	23a)	0
19(1)a)	7	22(1)a)(ii)	15	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	1	24a)	0
19(1)c)	15	22(1)b)	251	24b)	0
19(1)d)	1	22(1)c)	1 ³	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	622
19(1)f)	0	22.1	0	27	94
20	0	22.2	0	27.1	0
21	3	22.3	0	28	0
		22.4	0		

2.3 Exclusions

Article, paragraphe et alinéa	Nombre de demandes	Article, paragraphe et alinéa	Nombre de demandes	Article, paragraphe et alinéa	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

Papier	Électronique	Autres
777	2 153	2

³ 22(1)c) a été appliqué par erreur. 12(1) devrait plutôt avoir été appliqué.

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
653 853	538 726	3 978

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

Répartition des demandes	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 divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Divulgence totale	1 727	51 664	123	19 922	5	3 160	0	0	0	0
Divulgence partielle	583	22 822	287	64 683	81	59 114	118	233 016	8	80 988
Exception totale	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1 039	95	1	138	4	3 124	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3 351	74 581	411	84 743	90	65 398	118	233 016	8	80 988

2.5.3 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Avis juridique sollicité	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Divulgation totale	1	1	2	71	75
Divulgation partielle	1	3	1	53	58
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	2	2	53	57
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	2	6	5	177	190

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	2 392
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	59,5

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
1 631	743	3	0	885

2.7.2 Nombre de jours 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 sans prolongation	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi avec prolongation	Total
1 à 15	90	116	206
16 à 30	52	29	81
31 à 60	122	28	150
61 à 120	435	70	505
121 à 180	378	50	428
181 à 365	161	32	193
Plus de 365	27	41	68
Total	1 265	366	1 631

2.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais vers le français	1	0	1
Du français vers l'anglais	0	0	0
Total	1	0	1

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	0	0	0

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

Nombre de demandes pour lesquelles une prolongation a été requise	15(a)(i) Entrave au fonctionnement				15 (a)(ii) Consultation			15(b) Traduction ou conversion
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Documents difficiles à obtenir	Documents confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 463	4	28	1 411	11	0	1	1	7

5.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations (en jours)	15(a)(i) Entrave au fonctionnement				15 (a)(ii) Consultation			15(b) Traduction ou conversion
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Documents difficiles à obtenir	Documents confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 à 15	0	0	1	0	0	0	0	0
16 à 30	4	28	1 410	11	0	1	1	6
31 ou plus	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1
Total	4	28	1 411	11	0	1	1	7

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

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

Consultations	Autre institution du gouvernement du Canada	Nombre de pages à examiner	Autres organismes	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	1	6	0	0
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	0	0	0	0
Total	1	6	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	1	6	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	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
Divulgation totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Divulgation partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	1	0	0	0	0	0	1
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
Total	0	1	0	0	0	0	0	1

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
Divulgence totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Divulgence 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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents 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 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
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 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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 8 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
13	0	20	7	40

Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fichiers de renseignements personnels

9.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées	3
---	---

9.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
	45	2	0	2

Partie 10 – Atteintes substantielles à la vie privée

Atteintes substantielles à la vie privée	Montant
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	5

Partie 11 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		11 653 758 \$
Heures supplémentaires		407 677 \$
Biens et services		1 655 214 \$
- Contrats de services professionnels	185 826 \$	
- Autres	1 469 388 \$	
Total		13 716 649 \$

11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	128
Employés à temps partiel et occasionnels	11
Employés des bureaux régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	2
Étudiants	1
Total	142

Annexe B – Rapport statistique supplémentaire

En 2020–2021, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a exigé des institutions qu'elles démontrent leur capacité de recevoir et de traiter des demandes qui découlent des mesures liées à la COVID-19.

Tableau 1 – Capacité de recevoir des demandes

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a été en mesure de recevoir des demandes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels par l'intermédiaire de différents canaux.

	Nombre de semaines
En mesure de recevoir des demandes par la poste	44
En mesure de recevoir des demandes par courriel	44
En mesure de recevoir des demandes en ligne	44

Tableau 2.1

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a été en mesure de traiter des dossiers papier selon leur niveau de sécurité.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents papier non classifiés	8	44	0	52
Documents papier « Protégé B »	8	44	0	52
Documents papier « Secret » et « Très secret »	8	44	0	52

Tableau 2.2

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a pu traiter des documents électroniques selon leur niveau de sécurité.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents électroniques non classifiés	8	27	17	52
Documents « Protégé B »	8	27	17	52
Documents « Secret » et « Très secret »	8	27	17	52

Annexe C – Arrêté sur la délégation



Privacy Act Delegation Order

I, Diane Lebouthillier, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to subsection 73(1) 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 delegations orders.

Arrêté sur la délégation en vertu de la Loi sur la protection des Renseignements personnels

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de paragraphe 73(1) 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Diane Lebouthillier".

Diane Lebouthillier
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 15th day of May, 2020
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 15^e jour de mai 2020

Voici les postes à l'Agence dont les détenteurs sont autorisés à exercer les attributions de la ministre du Revenu national, selon les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la protection des renseignements personnels :

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

- 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, gestionnaires et réviseurs ou conseillers techniques, 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)