



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2021–2022

L'application de la Loi sur la protection
des renseignements personnels

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre
du Revenu national, 2022

N° de catalogue Rv1-20F-PDF

ISSN 2563-3473

Numéro de publication enregistré de l'ARC RC4415-1-C (F) Rév. 22

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.

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 sur la protection des renseignements personnels et respecté les obligations qui lui incombent en vertu de celle-ci entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022. 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 individus en énonçant des exigences strictes quant à la façon dont les institutions fédérales recueillent, conservent, utilisent, retirent et divulguent ces renseignements. De plus, elle donne aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder (à quelques exceptions près), d'apporter des corrections ou d'ajouter des notes à leurs propres renseignements.

Les individus qui ne sont pas satisfaits de la manière dont leurs renseignements personnels sont manipulés par une institution ou d'une demande officielle formulée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels ont le droit de déposer une plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels prévus par la Loi sur la protection des renseignements personnels ne remplacent pas d'autres méthodes permettant d'obtenir des renseignements du gouvernement fédéral. L'Agence encourage activement les particuliers et leurs représentants à obtenir des renseignements de façon informelle au moyen de ses canaux de libre-service en ligne, comme : **Mon dossier** et **Représenter un client**. L'Agence met continuellement à jour ces portails afin de fournir un accès à plus de renseignements, ce qui réduit le fardeau pour les Canadiens de présenter des demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. De plus, l'Agence fait activement la promotion d'autres canaux informels, comme la demande de renseignements directement auprès de l'Agence au moyen de ses lignes téléphoniques automatisées et sans frais, comme solutions de rechange.

Table des matières

À propos de l'Agence du revenu du Canada.....	5
Environnement opérationnel incluant l'impact de la pandémie de COVID-19	11
Programme de gestion de la protection des renseignements personnels	19
Surveillance de la conformité	21
Évaluations de la protection des renseignements personnels	22
Interprétation et explication de l'annexe A, Rapport statistique	30
Interprétation et explication de l'annexe B, Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.....	40
Conclusion	41
Annexe A – Rapport statistique	42
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.....	54
Annexe C – Arrêté sur la délégation	58

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada fait la promotion et s'assure de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et joue un rôle important dans le bien-être économique et social des Canadiens. Pour y arriver, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts dans le cadre du régime fiscal. Enfin, l'Agence a le pouvoir de collaborer avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux afin d'échanger des renseignements et, moyennant des frais, elle peut administrer des services améliorés à la demande des provinces et des territoires.

La **ministre du Revenu national** doit rendre compte devant le Parlement pour 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**, qui a été établi en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Chaque province nomme un administrateur, et les territoires nomment à tour de rôle un administrateur. Les quatre autres administrateurs sont le président, le commissaire et premier dirigeant de l'Agence et deux administrateurs 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 de politiques en matière de ressources, de services, de biens et d'effectifs. Dans le cadre de ce mandat, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde 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 opérations soient guidées par la vision de l'Agence, qui consiste à être digne de confiance, juste et au service des gens d'abord. De plus, il rend des comptes au Conseil en ce qui a trait à la gestion de l'Agence, qui comprend la supervision des employés, la mise en œuvre des politiques et la gestion des budgets. Enfin, il aide et conseille la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du 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 un vaste mandat qui consiste à veiller à la protection des renseignements personnels à l'Agence. Pour remplir ce mandat, il effectue ce qui suit :

- contrôler les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée;
- agir comme champion des droits relatifs à la protection des renseignements personnels, ce qui comprend la gestion des atteintes à la vie privée à l'interne, conformément à la loi et aux politiques;
- rendre des comptes à la haute direction de l'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 sur la protection des renseignements personnels de l'Agence a été inauguré en juillet 2020. Il compte neuf cadres supérieurs clés, dont le chef de la protection des renseignements personnels en tant que président.

Le mandat du Conseil consiste à :

- faciliter une approche horizontale à l'égard de la gouvernance de la protection des renseignements personnels;
- cerner les risques liés à la vie privée;
- décrire les stratégies d'atténuation pour l'Agence;
- agir à titre de comité directeur qui vise à établir une orientation sur les questions liées à la protection des renseignements personnels et à recommander des mesures aux comités de la haute direction.

Au cours de la période visée par le rapport, le Conseil s'est réuni trois fois. Certains des problèmes qu'il a examinés étaient liés à ce qui suit :

- approches à l'égard des atteintes importantes à la vie privée;
- suivi de la façon dont la protection des renseignements personnels est gérée dans l'ensemble de l'Agence;
- stratégie de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- l'examen de la vulnérabilité en matière de protection des renseignements personnels.

En janvier 2022, le Conseil de la protection des renseignements personnels de l'Agence et le Comité directeur du sous-commissaire sur la sécurité ont fusionné pour former le Conseil exécutif de la sécurité et de la protection des renseignements personnels de l'Agence. Le nouveau Conseil exécutif effectue ce qui suit :

- agit à titre de comité directeur pour établir l'orientation sur les questions de sécurité et de protection des renseignements personnels;
- recommander des plans d'action au Comité sur les priorités et la planification au sujet des objectifs et des stratégies à l'échelle de l'Agence, des catalyseurs opérationnels et des priorités en matière d'investissement;
- recommander des plans d'action au Comité de gestion d'entreprise pour les enjeux et les initiatives liés à l'entreprise.

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 d'aider les directions générales et les régions à collaborer et à prendre des décisions sur les questions émergentes liées aux activités suspectes et aux incidents mettant en jeu des renseignements personnels.

Au cours de la période visée par le rapport, le groupe de travail a fourni des commentaires sur la stratégie de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.

Toutefois, le groupe de travail a été dissous au cours de la période visée par le rapport et remplacé par un comité combiné de directeurs généraux de la protection des renseignements personnels et de la sécurité qui se réunit tous les mois.

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 (AIPRP) aide l'Agence à satisfaire à ses exigences liées à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP effectue ce qui suit :

- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- répondre aux consultations, aux plaintes et aux 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;
- examiner et, s'il y a lieu, publier les renseignements à divulguer de façon proactive, y compris les titres des notes d'information et les documents du Comité;
- fournir des séances de formation et de sensibilisation sur l'AIPRP;

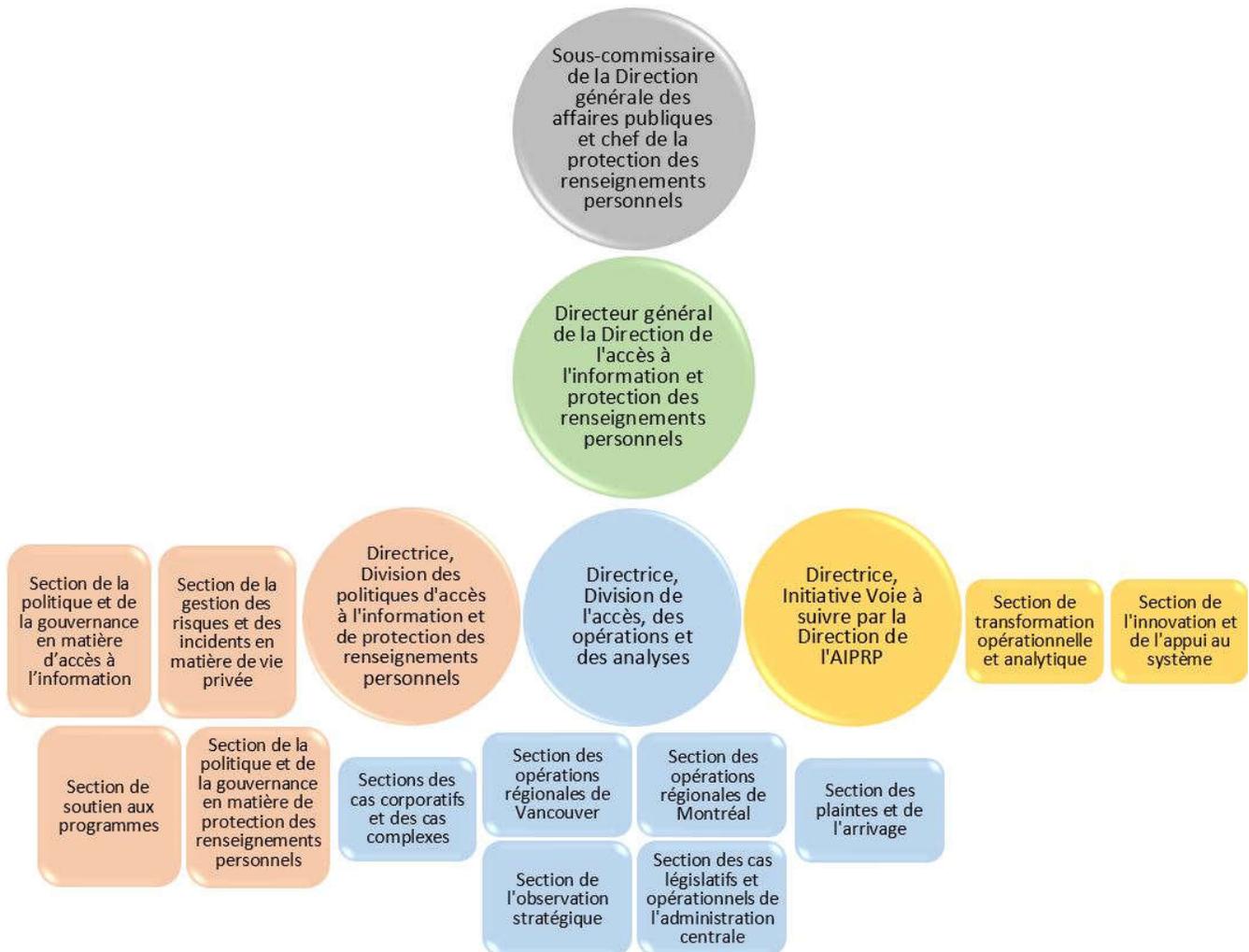
-
- coordonner le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'Agence, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'Agence concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les façons d'éviter ou d'atténuer les risques;
 - intervenir lors d'atteintes à la vie privée et gérer les demandes de renseignements et les plaintes liées à la protection des renseignements personnels;
 - assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les enquêtes et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
 - respecter les obligations de l'Agence en matière de planification et d'établissement de rapports, comme 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'AIPRP a toute l'autorité déléguée par la ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. De plus, le directeur général effectue ce qui suit :

- gérer et coordonner le programme d'AIPRP;
- diriger les initiatives de planification stratégique et de développement;
- appuyer le sous-commissaire de la DGAP et le chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence dans son rôle de gouvernance de l'AIPRP.

La Direction de l'AIPRP prend en charge deux fonctions principales : le traitement et le soutien au programme, qui comprend la gestion de la protection des renseignements personnels. Les employés de la Direction sont situés à Ottawa, à Montréal et à Vancouver. Au cours de l'exercice 2021–2022, un équivalent de 194 employés à temps plein ont appliqué la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le graphique suivant présente la structure de la Direction de l'AIPRP.



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 ce conforme à 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 pouvoirs, tâches et fonctions liées à la Loi à un ou à plusieurs représentants de l'Agence.

Le 15 mai 2020, l'honorable Diane LeBouthillier, ministre du Revenu national, a signé l'arrêté sur la délégation de l'Agence qui est actuellement en vigueur pour la Loi sur la protection des renseignements personnels. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de son règlement en vertu desquelles la ministre a délégué ses attributions à divers postes au sein de l'Agence.

Le directeur général, les directeurs, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de traitement de la Direction de l'AIPRP approuvent les réponses aux demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Des délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué ainsi qu'au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

Pour l'arrêté sur la délégation et l'annexe connexe, consultez l'annexe C – Arrêté sur la délégation.

Environnement opérationnel incluant l'impact de la pandémie de COVID-19

En tant qu'administrateur en chef des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'Agence possède l'un des plus grands dépôts de renseignements personnels de la fonction publique du Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de ses effectifs, qui comptent plus de 40 000 personnes. Les Canadiens estiment qu'ils peuvent faire confiance à l'Agence en lui confiant leurs renseignements personnels et l'Agence prend très au sérieux la protection de ces renseignements.

Au cours de la pandémie de COVID-19, l'Agence a remarqué que des tiers non autorisés ont tenté d'accéder aux renseignements personnels des Canadiens à l'aide de technologies sophistiquées pour tirer profit des mesures d'allègement d'urgence. Cela a créé une charge de travail importante pour la gestion de la protection des renseignements personnels. Les employés de la Direction de l'AIPRP ont dû travailler en étroite collaboration avec d'autres secteurs de l'Agence, des organismes de surveillance et des institutions fédérales pour appliquer et améliorer les mesures de protection des renseignements personnels et de la confidentialité tout en respectant les principes d'un gouvernement ouvert et transparent.

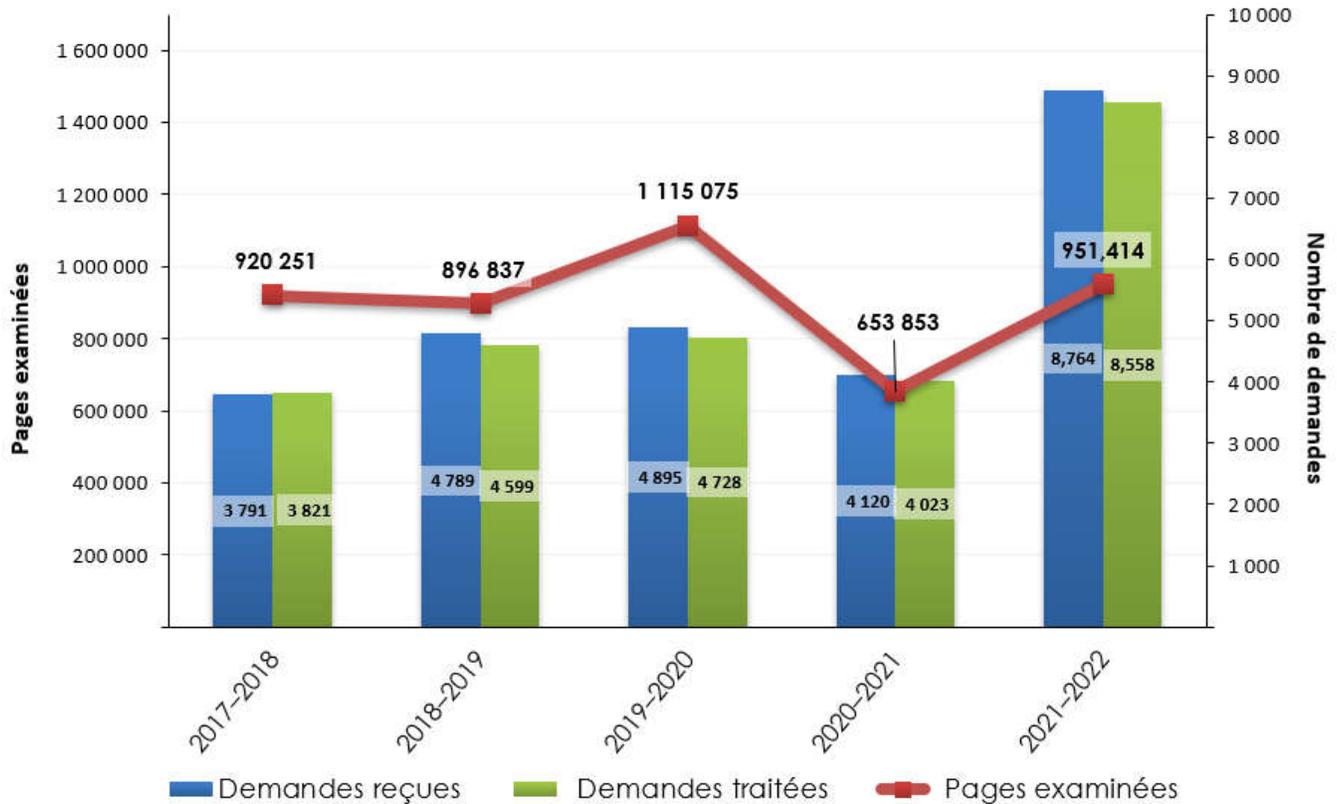
D'autres répercussions de la pandémie comprenaient des manifestations qui ont empêché les employés de travailler sur place pour ouvrir et envoyer du courrier pendant cinq semaines. Les efforts novateurs de l'Agence au début de la pandémie pour mettre en place des solutions pour envoyer des demandes par voie électronique ont atténué cet impact. Elle a misé plutôt sur le service Connexion de Postes Canada. Pour plus d'informations sur l'impact de la COVID-19 sur les opérations, consultez l'annexe B.

La Direction de l'AIPRP traite l'un des volumes de pages et de demandes les plus élevés de toutes les institutions fédérales. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'Agence, en 2020–2021, a traité le deuxième volume de pages en importance de l'ensemble des institutions fédérales répondant aux demandes selon les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et s'est classée au quatrième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes.

Le nombre de demandes reçues par l'Agence en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels en 2021–2022 (8 763) était supérieur de 113 % à celui de 2020 (4 120). Le nombre de demandes traitées (8 558) était aussi supérieur de 113 % à celui de 2020–2021 (4 023). Au-delà des volumes importants de pages et de demandes, l'Agence continue de répondre à des demandes très complexes, y compris de nombreuses demandes liées à la COVID-19. Les plaintes et les consultations représentent également une charge de travail importante pour la Direction de l'AIPRP.

Le tableau suivant montre la tendance des demandes reçues par l'Agence aux termes de 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 la Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP

L'initiative Voie à suivre de la Direction de l'AIPRP est un projet visant à moderniser les processus et la technologie afin d'améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction de l'AIPRP. L'initiative a pour objectif de normaliser et de remanier les processus opérationnels qui appuient la direction et la rendent plus efficace. Pour y arriver, elle a élaboré un bureau de gestion de projet et une structure de gouvernance, et a doté un centre d'expertise Lean et un centre d'intelligence d'affaires et d'établissement de rapports.

En 2021-2022, les principaux changements apportés pour améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction de l'AIPRP comprenaient la mise en œuvre des initiatives suivantes :

Plan d'élimination des retards accumulés

La Direction de l'AIPRP a travaillé assidûment à éliminer son inventaire des retards accumulés tout en équilibrant l'exigence de répondre à temps à une charge de travail en constante augmentation des demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que d'autres inventaires connexes, comme les dossiers de consultation et les plaintes. À l'automne 2021, La Direction de l'AIPRP a mis en place un plan d'élimination des retards accumulés pour traiter l'accumulation de l'inventaire. La première

phase consiste à fermer d'ici le 30 septembre 2022, toutes les demandes que l'Agence a reçues avant le 31 mars 2019 (186 demandes). À la fin de la période visée par le rapport, il restait 43 demandes. La phase 2 comprendra la fermeture des demandes reçues entre avril 2019 et mars 2020. Répondre aux demandeurs en temps opportun et éliminer l'arriéré demeurent un objectif continu de notre travail.

Initiative de demande de niveau 1

La Direction de l'AIPRP reçoit régulièrement des demandes de renseignements fiscaux qui ne nécessitent pas de rédaction (dossiers de niveau 1). Bien que chacune de ces demandes n'implique pas beaucoup de travail, elles représentent, ensemble, un volume important pour la Direction de l'AIPRP. En utilisant la méthode Lean et en collaborant avec les bureaux des services fiscaux locaux, la Direction de l'AIPRP a été en mesure de réduire considérablement la charge de travail associée à ces types de dossiers.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a réduit le délai de traitement moyen de ces demandes de 26 jours à 11 jours. Elle a fait cela en supprimant 10 des 16 étapes du processus. Cela représente une économie de plus de 1 800 heures de travail par année.

La Direction de l'AIPRP a également communiqué avec des demandeurs fréquents précis et les a dirigés vers d'autres voies plus efficaces, comme Mon dossier et Représenter un client, pour obtenir leurs renseignements.

Logiciel de rédaction des fichiers audio

Par le passé, l'Agence devait transcrire tous les enregistrements audio avant de rédiger et de publier la transcription. Le nouveau logiciel de rédaction des fichiers audio mis en œuvre au cours de la période visée par le rapport permet à l'Agence de rédiger les renseignements et de les publier dans le format original.

Outil de conversion PDF

Plutôt que de convertir manuellement les documents en format PDF afin qu'elle puisse les traiter, la Direction de l'AIPRP a créé un programme pour aider les bureaux de première responsabilité à préparer les documents aux fins de traitement en convertissant automatiquement les documents en format PDF. La Direction de l'AIPRP continue d'enquêter sur les améliorations à apporter à ce logiciel.

Serveur mis à niveau prenant en charge le système de suivi de l'AIPRP

La Direction de l'AIPRP est passée d'un serveur dans chacun de ses trois bureaux à un serveur centralisé. Ce serveur est plus stable, plus facile à mettre à niveau et a plus d'espace disponible que les serveurs individuels.

Mise à niveau du système de suivi pour gérer les atteintes à la vie privée

La Direction de l'AIPRP a créé une nouvelle base de données pour gérer les atteintes à la vie privée. Le nouveau système offre une plus grande stabilité et de meilleures capacités d'établissement de rapports.

Centre d'expertise Lean

La Direction de l'AIPRP a mis en œuvre un centre d'expertise qui enseigne les principes Lean au sein de la direction et en fait la promotion. Tous les employés ont obtenu leur certification de la ceinture blanche Lean, et la direction envoie régulièrement des vidéos pour renforcer les concepts

Lean. Elle organise également des ateliers sur l'approche Lean afin de déterminer et de planifier la façon de mettre en œuvre des améliorations à ses processus opérationnels.

Plan stratégique de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de 2021–2024

Le plan stratégique de la Direction de l'AIPRP de 2021–2024 a été mis en œuvre au cours de la période visée par le rapport. Le plan décrit la vision et le but, ainsi que les priorités stratégiques et les initiatives de la Direction de l'AIPRP. Le plan appuie l'excellence du service et découle des plans stratégiques de la Direction générale des affaires publiques et de l'Agence. Le plan met l'accent sur deux priorités clés : la transformation des activités et de la technologie de l'information ainsi que la création d'une culture de protection des renseignements personnels et de responsabilisation. Il décrit les initiatives prévues au cours des trois prochaines années qui aideront à élaborer des plans, des projets et des activités pour faire progresser la Direction de l'AIPRP, y compris le travail dans un environnement sans papier.

Ressources humaines

En 2021–2022, la Direction de l'AIPRP a entrepris huit processus de sélection pour divers postes allant du niveau SP-03¹ au niveau SP-09, et a créé des bassins de candidats qualifiés.

La Direction de l'AIPRP cherche à favoriser le modèle de bureau unique, en recrutant les personnes les plus qualifiées peu importe où elles se trouvent au Canada. Elle entend aussi créer un milieu de travail respectueux, inclusif et diversifié.

Moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels

Dirigée par le ministère de la Justice du Canada, la Loi sur la protection des renseignements personnels est en cours d'examen. L'Agence participe activement au groupe de travail interministériel, qui s'est réuni de nouveau au début de 2022. Les discussions du groupe ont porté sur les révisions possibles de la Loi, à la suite des consultations publiques du ministère de la Justice au début de 2021, dans le cadre desquelles les commentaires des intervenants de l'Agence ont été sollicités et fournis.

En 2022–2023, 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

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.

¹ L'abréviation « SP » désigne le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence. Ce groupe comprend des postes qui concernent principalement la planification, l'élaboration, l'aide ou la prestation de services, de politiques ou de programmes de l'Agence ou d'autres activités destinées au public ou aux clients internes.

Les objectifs de l'examen consistaient à cerner les principaux risques en matière de protection des renseignements personnels; à évaluer ces risques; à déterminer les contrôles et les activités d'atténuation; à mettre à l'essai certains contrôles 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 formulées dans le rapport final et s'est engagée à apporter les modifications nécessaires afin de les traiter.

Ce qui suit résume les recommandations liées à l'AIPRP et le statut correspondant de chacune :

Recommandation 3 : La Direction générale des affaires publiques devrait centraliser les renseignements nécessaires pour effectuer les examens de l'AIPRP et mettre à jour les procédures afin que tous les employés qui effectuent des examens aient accès aux produits de formation, aux avis juridiques et à la jurisprudence.

Statut : La Section de la politique sur l'accès à l'information et de la gouvernance au sein de la Direction de l'AIPRP a été établie, ayant pour mandat d'être le centre d'expertise pour les activités de la Direction de l'AIPRP, y compris l'élaboration et la prestation de la formation. De plus, la Direction de l'AIPRP a centralisé son répertoire d'opinions juridiques et l'a rendu accessible à tous les employés de la Direction. Cette recommandation a été effectuée.

Recommandation 4 : La DGAP devrait établir un processus officiel d'assurance de la qualité pour les dossiers d'AIPRP afin d'assurer la qualité et l'uniformité de l'application des procédures.

Statut : La Direction générale des affaires publiques a élaboré un plan d'assurance de la qualité qu'elle mettra à l'essai d'ici juin 2022 et qui sera entièrement mis en œuvre d'ici mars 2023.

Recommandation 14 : La Direction générale des affaires publiques devrait mettre à jour les procédures pour vérifier les renseignements sur la livraison avant d'envoyer les réponses de l'AIPRP et communiquer régulièrement ces mises à jour aux employés.

Statut : La Direction de l'AIPRP a atténué ce risque en numérisant le processus d'envoi postal. En ce qui concerne la livraison électronique, la Direction de l'AIPRP surveille continuellement les risques lorsqu'elle envoie des documents par voie électronique aux demandeurs. Elle mettra à jour les procédures en août 2022, date à laquelle la recommandation sera entièrement mise en œuvre.

Formation

La Direction de l'AIPRP s'engage à promouvoir et à offrir une formation sur l'AIPRP aux employés de l'Agence. 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 sur l'accès à l'information au sein du gouvernement du Canada de l'École de la fonction publique du Canada. Il est conseillé aux experts en la matière de suivre une formation plus ciblée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes en réponse aux demandes. La formation sur la gestion de la protection des renseignements personnels est également offerte tout au long de l'année.

La Direction générale des services juridiques de l'Agence offre également une formation liée à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

En 2021–2022, l'Agence a continué d'offrir sa série de 10 modules Web, qui consiste en une formation technique spécialisée aux employés de la Direction de l'AIPRP.

En octobre 2021, dans le cadre de l'initiative de la voie à suivre de l'AIPRP, les employés de la Direction ont participé à la formation obligatoire Ceinture blanche Lean. Les employés qui n'ont pas pu assister à la formation et les nouveaux employés participeront à la formation en 2022–2023.

Au cours de la période visée par le rapport, les employés de la direction ont également participé à la formation sur la protection des renseignements personnels offerte par l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée. Cette formation s'appuie sur une formation semblable que les employés ont suivie au cours de la dernière période visée par le rapport. Au cours des périodes visées par le rapport précédent, plusieurs employés de la direction ont participé à la formation de l'Association afin de préparer les participants à devenir certifiés par l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée (APCPRP/C) et à titre de gestionnaire agréé de la protection des renseignements personnels (CIPM).

En 2020–2021, l'Agence a établi une stratégie de formation et de sensibilisation concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information à l'échelle de l'Agence. Au cours de la période visée par le rapport, des activités ont eu lieu en vue de la mise en œuvre de cette stratégie. Ces activités comprenaient des sondages et des entrevues à l'échelle de l'Agence afin de cerner les besoins et les lacunes en matière d'apprentissage concernant la protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, et de façonner de nouvelles approches pour y répondre.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a offert une formation technique ainsi que des séances d'information et de sensibilisation pour :

- les employés de la Direction de l'AIPRP :
 - Une formation de deux semaines a été offerte à sept nouveaux analystes de l'AIPRP.
 - Une formation d'une demi-journée sur une introduction à la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la Loi sur l'accès à l'information a été offerte à l'équipe d'arrivage.
- les autres employés de l'Agence :
 - 16 séances d'information sur l'AIPRP ont été offertes à 3 025 participants.
 - La collecte de renseignements et l'analyse des lacunes sur l'état de la formation sur l'AIPRP ont été menées à l'échelle de l'Agence.
- les bureaux de première responsabilité et programmes de visibilité :
 - Quatre téléconférences ont été offertes à 318 participants.

En 2022–2023, l'Agence continuera de mettre en œuvre la stratégie de formation et de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information à l'échelle de l'Agence, y compris l'élargissement de la formation et de la sensibilisation en offrant des séances d'information mensuelles à tous les employés de l'Agence.

Sensibilisation

En 2021–2022, 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'AIPRP a travaillé sur de nombreux projets visant à sensibiliser les employés aux rôles et aux responsabilités liés à la protection des renseignements personnels.

Chaque 28 janvier, l'Agence du revenu du Canada célèbre la Journée de la protection des données, une initiative internationale qui fait la promotion de la sensibilisation aux effets de la technologie sur les droits à la vie privée et à l'importance de valoriser et de protéger les renseignements personnels.

En janvier 2022, l'Agence a tenu sa première Semaine de la protection des données en prolongeant la Journée annuelle de la protection des données. L'Agence a organisé un événement virtuel à l'échelle de l'Agence avec la conférencière invitée Nora Young, animatrice de l'émission « The Spark » de CBC. Elle a parlé de la confidentialité des données dans notre paysage technologique actuel, ainsi que des tendances émergentes, dans une présentation intitulée « From Big Data to Your Data: How Data-Driven Technologies are Shaping the Future » (des mégadonnées à vos données : comment les technologies axées sur les données façonnent l'avenir). Plus de 3 000 employés de l'ensemble de l'Agence ont participé à cet événement.

En outre, au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a créé et publié un nouveau carrefour central des ressources sur la protection des renseignements personnels dans son site intranet, soit dans une page réaménagée du chef de la protection des renseignements personnels. Elle a également rédigé un nouveau document d'information sur la protection des renseignements personnels dès la conception et publiera le document d'information en 2022–2023. La protection des renseignements personnels dès la conception est la pierre angulaire du Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence.

De plus, la Direction de l'AIPRP a obtenu une courte vidéo bilingue sur « l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels » de l'École de la fonction publique du Canada et l'a présentée sur la page Communiqués de l'Agence dans intranet. Elle a également ajouté la vidéo de sensibilisation à la page d'accueil de l'AIPRP.

Tout au long de l'année, la Direction de l'AIPRP a continué de promouvoir la sensibilisation au rôle que joue la protection des renseignements personnels dans le soutien d'une saine gestion de la protection des renseignements personnels. Elle a participé à divers comités et groupes de travail, a fourni des conseils aux secteurs de programme, a communiqué régulièrement avec les employés des bureaux de première responsabilité dans l'ensemble de l'Agence, et a collaboré avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour organiser des séances d'information à l'intention des employés de l'Agence sur les évaluations des répercussions de la protection des renseignements personnels.

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 de la vie privée à l'Agence. Notamment au-delà de nombreuses collaborations mentionnées plus tôt dans le présent rapport, en 2021–2022, l'Agence a effectué ce qui suit :

- communiquer 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 enquêtes sur la protection des renseignements personnels et de nouvelles initiatives, ou modifiées, sur l'utilisation de renseignements personnels, y compris les programmes de prestations découlant de la COVID-19 que l'Agence a contribué à administrer;
- travailler en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur divers éléments, y compris les atteintes à la vie privée, les évaluations de la protection des renseignements personnels, les instruments de politique d'entreprise, les solutions logicielles de traitement des demandes d'AIPRP et les programmes de prestations liés à la COVID-19;
- collaborer avec la communauté de l'AIPRP en coprésidant le groupe de travail des coordonnateurs de l'AIPRP. Par l'intermédiaire de ce groupe, les ministères qui reçoivent un grand nombre de demandes échangent des pratiques exemplaires;
- coprésider le Comité interministériel de modernisation de l'AIPRP. Ce groupe détermine et met à l'essai des initiatives de modernisation qui ont une incidence sur l'ensemble de la communauté de l'AIPRP et que d'autres ministères peuvent utiliser pour améliorer leurs processus et leurs solutions de modernisation;
- organiser une réunion sur les innovations avec l'équipe de l'AIPRP de la Gendarmerie royale du Canada. Cette réunion avait pour objectif principal d'échanger des pratiques exemplaires puisque chaque ministère travaille sur ses propres initiatives de modernisation;
- continuer de travailler avec d'autres ministères de manière ponctuelle pour échanger des stratégies et des solutions dans le but de maximiser la capacité de chaque ministère à traiter les demandes d'AIPRP et de promouvoir la protection des renseignements personnels et la transparence.

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 paysage de la protection des renseignements personnels continue d'évoluer considérablement avec les technologies numériques en constante évolution et la prise de décisions automatisée.

En 2021–2022, en concertation avec le Conseil sur 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, l'Agence a mis en œuvre un programme de protection des renseignements personnels amélioré, en utilisant les principes de protection des renseignements personnels dès la conception, y compris l'achèvement des produits livrables suivants dans le Plan d'entreprise :

- commencer à produire des rapports sur les indicateurs de rendement clé de la protection des renseignements personnels à l'aide des 12 mesures tirées des pratiques exemplaires et mises en correspondance avec le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence. Ces mesures ont pour but de fournir un aperçu de la façon dont l'Agence gère la protection des renseignements personnels;
- achever de nouvelles procédures pour les organismes d'enquête;
- mettre en œuvre une stratégie de formation et de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels à l'échelle de l'Agence.

De plus, le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence, publié en 2019–2020, continue de faire l'objet d'un examen annuel. Le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels est disponible à l'adresse suivante : canada.ca/content/dam/cra-arc/migration/cra-arc/scrty/pmf-fra.pdf.

Gestion des atteintes à la vie privée

L'une des pierres angulaires du régime fiscal canadien est la confiance que les Canadiens accordent à l'Agence pour ce qui est de protéger leurs renseignements personnels. L'Agence prend très au sérieux l'intégrité et la protection des renseignements des contribuables et maintient ses contrôles en place afin d'empêcher les atteintes à la vie privée. Malgré l'efficacité de ces contrôles, des atteintes à la vie privée ont parfois lieu. Il est indispensable pour l'Agence de gérer efficacement les atteintes à la vie privée pour s'assurer que les Canadiens ont toujours confiance en l'intégrité du régime fiscal.

L'Agence effectue des analyses de routine pour repérer les justificatifs d'identité à risque (ID utilisateur et mots de passe de l'Agence) qui peuvent être disponibles sur le Web invisible aux fins d'utilisation par des personnes non autorisées. Dans un certain nombre de cas, nous avons constaté que des tiers non autorisés et des sources externes à l'Agence peuvent avoir obtenu les justificatifs d'identité des contribuables. Pour détecter, protéger et prévenir les cas potentiels de

fraude et de vol d'identité, l'Agence surveille régulièrement les comptes des contribuables pour détecter toute activité suspecte.

Lorsqu'une atteinte à la vie privée se produit, la Direction de l'AIPRP travaille en étroite collaboration avec les secteurs de programme de l'Agence afin de contenir et de gérer l'atteinte à la vie privée et d'évaluer les répercussions sur les personnes touchées.

Lorsque cela est justifié, l'Agence informe les personnes touchées par une atteinte à la sécurité des services de protection du crédit qui leur sont offerts pour les aider.

Cette année, la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'Agence a informé la Direction de l'AIPRP de 55 incidents présumés ou confirmés d'accès ou de divulgation inappropriés en lien avec les renseignements personnels par des employés de l'Agence. Les cas d'allégations d'inconduite fondées sont traités promptement et comme il se doit. Et si elle soupçonne une activité criminelle, l'Agence renvoie l'affaire aux autorités compétentes. Tous les employés de l'Agence suivent une formation obligatoire et continue en matière de sécurité qui met en évidence l'importance de la protection des renseignements sur les contribuables.

En outre, la Direction de l'AIPRP a reçu 33 plaintes et allégations relatives à la vie privée de particuliers et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la partie 9 – Plaintes et avis d'enquête reçus.

En 2021–2022, la plupart des atteintes à la vie privée survenues au sein de l'Agence découlent de courrier mal acheminé, c'est-à-dire du courrier qui a été adressé incorrectement ou envoyé à la mauvaise personne. Toutefois, les incidents liés au courrier mal acheminé représentent seulement 0,003 % des 110 millions d'articles de courrier que l'Agence traite chaque année.

L'Agence respecte les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer si une atteinte à la vie privée atteint le seuil à partir duquel informer le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2021–2022, l'Agence a signalé sept cas importants d'atteintes à la vie privée touchant ces organismes. Parmi ces sept cas :

- cinq concernaient l'accès non autorisé ou la divulgation de renseignements sur les contribuables par des employés de l'Agence;
- un concernait la perte d'un dispositif de stockage portatif non chiffré contenant des renseignements sur les contribuables;
- un concernait l'accès non autorisé aux renseignements des contribuables par des tiers non autorisés.

L'Agence s'efforce continuellement de surveiller et d'améliorer ses processus et les systèmes internes afin de protéger davantage les renseignements du contribuable. Cela comprend la surveillance continue de l'accès des employés aux renseignements des contribuables, la limitation des autorisations d'accès des employés aux seuls renseignements nécessaires à l'exécution de leur poste et l'examen régulier de l'accès des employés aux systèmes de l'Agence.

Mise à jour de Renseignements sur les programmes et les fonds de renseignements (anciennement Info Source)

La ressource Renseignements sur les programmes et les fonds de renseignements fournit des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales visées par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Elle offre également des conseils aux particuliers sur la façon dont ils peuvent accéder aux renseignements des institutions gouvernementales afin qu'ils puissent exercer leurs droits en vertu de 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 actualiser annuellement son chapitre à la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en juin normalement.

Le chapitre de l'Agence se trouve à l'adresse suivante : **canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/acces-a-information-protection-renseignements-personnels-a-agence-revenu-canada/renseignements-programmes-fonds-renseignements-sources-renseignements-gouvernement-federal-fonctionnaires-federaux**.

Surveillance de la conformité

La Direction de l'AIPRP produit plusieurs rapports qui donnent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'Agence. Ces rapports permettent de montrer les demandes actives et fermées, de l'état des demandes ventilées par direction générale et par région, de l'inventaire à reporter, des plaintes et des volumes de présomption de refus.

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. La direction présente ces rapports tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion d'entreprise, présidée par le commissaire.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a effectué ce qui suit :

- améliorer sa capacité à interroger la base de données de l'AIPRP en utilisant le logiciel Power Business Intelligence;
- élaborer des rapports automatisés directement liés aux données sources, ce qui a considérablement réduit l'intervention manuelle et les erreurs potentielles;
- créer de nouveaux tableaux de bord dynamiques et interactifs pour fournir aux intervenants un accès direct et en temps réel aux données et aux statistiques.

Évaluations de la protection des renseignements personnels

Au début de toute nouvelle initiative, l'Agence consulte le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et soumet des évaluations de la protection des renseignements personnels au Bureau et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin qu'ils puissent déterminer et atténuer les répercussions éventuelles sur la vie privée.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, l'Agence effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsque de nouveaux programmes ou services soulèvent des questions relatives à la protection des renseignements personnels. Elle le fait également lorsque les changements apportés aux programmes ou aux services ont une incidence sur la façon dont elle recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels.

Évaluation de la conformité en matière de protection des renseignements personnels

Au cours de la pandémie de COVID-19, l'Agence a utilisé une évaluation de l'observation en matière de protection des renseignements personnels au lieu d'une évaluation complète des facteurs relatifs à la vie privée pour les initiatives urgentes liées à la COVID-19 qui ne se sont pas poursuivies au-delà du 31 mars 2021.

Évaluation du protocole de protection des renseignements personnels

Une évaluation du protocole de protection des renseignements personnels est un processus d'évaluation de la protection des renseignements personnels conçu pour évaluer les initiatives qui ont un but non administratif (par exemple, recherche, vérification, évaluation ou fins statistiques). Cette évaluation permet de s'assurer que ces initiatives 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 14 évaluations de la protection des renseignements personnels au cours de la période de déclaration de 2021–2022 : 12 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, une évaluation de la conformité en matière de protection de la vie privée et une évaluation du protocole de protection des renseignements personnels.

De plus, l'Agence a examiné un grand nombre d'initiatives visant à évaluer les répercussions possibles sur la vie privée. Cet examen portait sur des documents comme les questionnaires de détermination d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, les présentations au Conseil du Trésor, les évaluations de la menace et des risques, les applications locales et les ententes de collaboration écrites.

L'Agence publie des résumés des évaluations de la protection des renseignements personnels effectuées sur le Web à l'adresse canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee.

Voici un aperçu des évaluations de la protection des renseignements personnels effectuées par l'Agence au cours de 2021–2022.

Ligne de signalement anonyme – fraude interne et utilisation malveillante

Cette initiative fournit aux particuliers un moyen de communication pour signaler les cas de fraude interne et d'utilisation malveillante soupçonnés au moyen de la Ligne de signalement anonyme de la fraude interne et de l'utilisation malveillante de l'Agence, qui est administrée par un entrepreneur tiers indépendant.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour inclure la prolongation du contrat ClearView Connects™.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/ligne-anonyme-signalement-fraude-interne-utilisation-malveillante.

Programme de compensation de dettes par remboursement des entreprises v2.0

Le Programme de compensation de dettes par remboursement des entreprises permet à l'Agence de compenser les remboursements d'impôt des sociétés, les remboursements de la TPS/TVH et les remboursements des déclarations des entreprises spécialisées, conformément aux lois que l'Agence applique. L'Agence peut compenser ces remboursements à d'autres organismes et ministères fédéraux, à des sociétés d'État et à des ministères provinciaux et territoriaux qui participent au programme.

L'Agence a mis à jour cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin d'inclure les remboursements des droits d'accise sur les produits du cannabis et les remboursements de la redevance sur les combustibles.

Pour obtenir le résumé complet de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, consultez la page suivante : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/resume-evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee-efvp-programme-compensation-dettes-remboursement-entreprises-cdre.

Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants

Emploi et Développement social Canada a établi la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants afin de soutenir les étudiants de niveau postsecondaire, les nouveaux diplômés et les nouveaux diplômés du secondaire dont le revenu a été touché par la pandémie de COVID-19.

L'Agence administre cette prestation au nom d'Emploi et Développement social Canada et utilise les renseignements sur les contribuables existants aux fins de vérification de l'admissibilité ainsi que d'observation et d'exécution.

La présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée vise uniquement l'administration de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/sommaire-evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee-prestation-canadienne-urgence-etudiants.

Prestation canadienne de la relance économique

Les prestations de la relance économique englobent la Prestation de la relance économique, la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique et la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants. Le gouvernement a créé ces prestations pour soutenir les travailleurs dont le revenu a été touché par la pandémie de COVID-19. L'Agence administre cette prestation au nom d'Emploi et Développement social Canada et utilise les renseignements sur les contribuables existants aux fins de vérification de l'admissibilité ainsi que d'observation et d'exécution.

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée vise uniquement l'administration des prestations de la relance économique.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/prestations-relance-economique.

Programme de traitement des déclarations et des paiements des sociétés v3.0

Le programme de traitement des déclarations et des paiements des sociétés est chargé de :

- l'établissement de cotisations pour les déclarations de revenus des sociétés T2 pour les sociétés résidentes et les sociétés non-résidentes;
- le traitement des déclarations spéciales et choix;
- le traitement des paiements associés à ces déclarations;
- l'administration des impôts et des crédits provinciaux harmonisés avec la déclaration T2 fédérale pour toutes les provinces, à l'exception du Québec et de l'Alberta;
- l'administration des renseignements propres aux conventions fiscales établies avec des gouvernements étrangers afin que les sociétés ne soient pas doublement imposées.

L'Agence a révisé cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin de tenir compte de l'entente mise à jour entre Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada pour recueillir des renseignements T2. La modification permet à l'Agence de transmettre des renseignements protégés sur les contribuables.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-traitement-declaration-paiements-societes-v-3-0-sommaire-evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.

Paiements uniques pour les personnes en situation de handicap en raison de la COVID-19

Versé le 30 octobre 2020, ce paiement aux personnes en situation de handicap était un paiement non imposable, non déclarable et unique pouvant aller jusqu'à 600 \$. En 2020 et en 2021, les particuliers admissibles nouvellement désignés et les particuliers ayant des coordonnées à jour ont reçu le paiement.

Emploi et Développement social Canada a administré ce paiement à titre de prestation d'allègement liée à la COVID-19 à l'aide de renseignements sur l'admissibilité provenant de plusieurs sources gouvernementales, y compris l'Agence du revenu du Canada et les Anciens Combattants Canada. Étant donné que cette prestation unique englobait de nombreux programmes qui pouvaient se chevaucher, le numéro d'assurance sociale (NAS) était la forme d'identification la plus efficace et la plus fiable pour éviter les paiements en double. L'Agence a appuyé ce paiement unique en désignant les personnes qui avaient un crédit d'impôt pour personnes handicapées valide pour 2020 et a divulgué ces renseignements à Emploi et Développement social Canada.

De plus, les Anciens Combattants Canada a fourni à l'Agence une liste des bénéficiaires de ses programmes de soutien aux personnes en situation de handicap qui satisfont aux critères d'admissibilité du paiement unique. L'Agence a appliqué une méthode de rapprochement à ces personnes afin de déterminer leur numéro d'assurance sociale et a ajouté le numéro au dossier du ministère des Anciens combattants. L'Agence a ensuite acheminé le dossier à Emploi et Développement social Canada pour administrer les paiements.

Cette évaluation d'observation de la protection des renseignements personnels porte sur le rôle de l'Agence dans le soutien du paiement unique, y compris la collecte de renseignements personnels auprès d'Anciens Combattants Canada et leur divulgation à Emploi et Développement social Canada.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation de la conformité en matière de protection de 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/paiement-unique-invalidite-covid-19.

Contrat pour le centre de contact des prestations liées à la COVID-19

L'objectif de ce contrat était de fournir des services de centre de contact à court terme pour répondre à la hausse des demandes de renseignements généraux reçues par téléphone en raison des programmes d'allègement liés à la COVID-19 administrés par l'Agence.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, l'Agence a administré les nouveaux programmes de prestations mis en place par le gouvernement. Ces programmes ont donné lieu à une

augmentation importante du volume d'appels reçus par les centres de contact de l'Agence, sans que cette demande diminue.

Au départ, pour aider les Canadiens qui avaient besoin d'aide, l'Agence a créé des lignes téléphoniques, distinctes au centre de contact, pour les demandes de renseignements généraux liées à la série de prestations d'allègement liées à la COVID-19. Des milliers d'employés de l'Agence se sont portés volontaires pour doter cette ligne afin qu'ils puissent aider à offrir ces prestations. Toutefois, lorsque la reprise des activités a commencé à l'Agence, les niveaux de dotation de cette ligne ont atteint un niveau critique.

L'Agence avait besoin d'une autre solution pour continuer à servir les Canadiens de façon efficace et efficiente. De plus, l'Agence a également embauché des milliers d'agents de première ligne dans le but de traiter les demandes de renseignements plus complexes et propres à un compte, mais un soutien supplémentaire était requis pour les demandes de renseignements généraux de faible complexité. Afin de maintenir la priorité accordée aux demandes de renseignements sur les prestations liées à la COVID-19, l'Agence s'est tournée vers un fournisseur de services tiers pour obtenir une aide temporaire.

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service a conclu un contrat de services de centre de contact à court terme pour le centre de contact pour le traitement de ces demandes de renseignements généraux non protégés par téléphone. L'entrepreneur n'était pas connecté aux systèmes de TI internes de l'Agence et n'y avait pas accès. Les appelants qui avaient des demandes de renseignements complexes et propres à un compte étaient avisés d'appeler les centres de contact de l'Agence où des agents ayant l'expérience et les accès appropriés pourraient les aider. La durée de ce contrat à court terme s'étendait du 1^{er} février 2021 au 31 août 2021.

Pour obtenir le résumé 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/contract-centre-contact-prestations-liees-covid-19-resume-evaluation-protocole-protection-vie-privee.

Services en ligne de la transmission électronique des déclarations (TED)

Le programme des services en ligne de la TED est responsable de l'inscription, de la sélection et de la surveillance des demandeurs de la TED, ainsi que de la gestion des justificatifs d'identité utilisés pour permettre l'accès aux applications du programme en ligne sécurisées liées à la TED. Tous les demandeurs de la TED sont évalués et surveillés afin de s'assurer qu'ils respectent des normes élevées de conduite et d'intégrité afin de protéger le système et de maintenir un niveau élevé de confiance du public à l'égard de la transmission électronique des déclarations.

L'Agence a réalisé cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin de cerner et d'évaluer les risques pour les renseignements personnels que le programme des services en ligne de la TED recueille, ainsi que d'établir un plan d'action visant à réduire l'incidence des risques cernés au cours de l'évaluation.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/service-en-ligne-transmission-electronique-declarations.

Programme des services de vérification du revenu v3.0

Le Programme des services de vérification du revenu aide les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à déterminer l'admissibilité à des programmes fondés sur le revenu, y compris les régimes d'assurance-médicaments, l'aide au logement, les prêts étudiants et les subventions. L'Agence fournit les renseignements du contribuable à ces programmes avec le consentement de chaque demandeur. L'Agence envoie une preuve du revenu du demandeur par voie électronique à l'organisme gouvernemental partenaire, ce qui permet un traitement plus rapide et réduit le temps d'attente pour les demandeurs.

L'Agence a effectué une mise à jour de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2022 afin d'inclure les ajouts récents aux différents programmes.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/service-verification-revenu-v-3.

Programme de compensation de dettes par remboursement des particuliers

Dans le cadre du Programme de compensation de dettes par remboursement des particuliers, l'Agence applique les remboursements d'impôt d'un particulier et certains crédits aux dettes que le particulier doit à l'État. Tous les ministères et organismes fédéraux, provinciaux ou territoriaux ou sociétés d'État peuvent participer à ce programme, sous réserve des exigences législatives et politiques de l'Agence.

L'Agence a mis à jour l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du programme afin d'inclure deux ministères fédéraux qui se sont récemment joints au programme : Ressources naturelles Canada et Sécurité publique Canada.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-compensation-dettes-remboursement-particuliers.

Programme de cotisation des déclarations des particuliers

Ce programme aide les entreprises et les particuliers à observer volontairement les lois fiscales du Canada en traitant leurs renseignements et leurs paiements de la façon la plus rapide et la plus précise possible et en les informant des résultats de leur cotisation ou de leur nouvelle cotisation.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de déterminer et d'évaluer les risques pour la protection des renseignements personnels liés au traitement des déclarations de revenus des particuliers pour le gouvernement fédéral et pour la plupart des provinces et territoires. Le traitement comprend les cotisations initiales, les paiements, les validations, la comptabilité et les redressements, ainsi que la détermination de l'admissibilité à divers montants remboursables.

Comme l'Agence cherche continuellement à offrir une meilleure expérience à ses clients, elle a mis à jour l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2021 afin d'inclure les récentes améliorations apportées aux activités du programme.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-cotisation-declaration-particuliers-sommaire-evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee.

Programme du Bureau de l'ombudsman des contribuables v2.0

Le programme du Bureau de l'ombudsman des contribuables examine de façon impartiale les plaintes liées au service non résolues de contribuables et de bénéficiaires de prestations qui estiment avoir été traités de façon injuste par l'Agence.

Dans le cadre du programme, les contribuables, les bénéficiaires de prestations ou leurs représentants soumettent leurs plaintes liées au service au Bureau de l'ombudsman des contribuables par la poste, par télécopieur ou par le formulaire de plainte en ligne de ce bureau. Dans de rares cas, les plaintes peuvent être livrées en personne. Les contribuables, les bénéficiaires de prestations ou leurs représentants peuvent appeler la ligne des demandes de renseignements généraux du Bureau de l'ombudsman des contribuables pour obtenir des renseignements, avant de déposer une plainte.

Les contribuables sont tenus de remplir une autorisation de divulgation. Celle-ci permet au Bureau de l'ombudsman des contribuables de communiquer des renseignements à l'Agence, et permet également à l'Agence de fournir des renseignements au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

D'autres demandes sont envoyées par courriel chiffré à une boîte aux lettres à accès restreint du Bureau de liaison de l'ombudsman dans la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration. Ces demandes comprennent une demande de renseignements, des demandes d'action ou des demandes urgentes de renseignements dans le cadre du mandat du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de déterminer et d'évaluer les risques en matière de vie privée quant à la collecte de renseignements personnels relatifs aux activités du programme du Bureau de l'ombudsman des contribuables. L'Agence a mis à jour cette évaluation afin d'informer le public du changement de titre du bureau et des plans de l'Agence d'utiliser le service Connexion postal.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/bureau-ombudsman-contribuables-v2.

Programme des retenues d'impôt des non-résidents de la partie XIII

Le Programme des retenues d'impôt des non-résidents de la partie XIII est responsable de l'observation des éléments suivants :

- les obligations en matière de retenue, de versement, de déclaration et de production en vertu de la partie XIII de la Loi de l'impôt sur le revenu;
- les divers choix;
- les demandes de remboursement soumises par des entreprises, des tiers et des particuliers.

L'Agence a mis à jour l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin de tenir compte de la mise en œuvre par l'Agence du projet d'identification des retenues à la source des non-résidents. Ce projet améliore la fonctionnalité de l'inscription et de l'identification, et catégorise correctement les comptes de non-résidents afin de les comparer à leur entité contribuable.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-retenues-impot-non-resident-partie-xiii.

Programme de régime de pension agréé collectif

Les régimes de pension agréés collectifs sont des régimes de pension à cotisations déterminées administrés par des professionnels qui ciblent les employés et les travailleurs indépendants qui n'ont pas accès à un régime de pension en milieu de travail. Ces régimes peuvent mettre en commun les fonds dans les comptes des participants au régime afin de réduire les coûts liés à la gestion des placements et à l'administration du régime. Les cotisations et les revenus de placements sont exonérés d'impôt jusqu'à ce que le régime commence à verser les prestations.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-regime-pension-agrees-collectifs.

Interprétation et explication de l'annexe A, Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. 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 cette période visée par le rapport, l'Agence a reçu 8 763 nouvelles demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une augmentation de 4 643 demandes (113 %) par rapport à l'année dernière, où 4 120 demandes avaient été reçues. En comptant les 964 demandes reportées de 2020–2021, l'inventaire de l'Agence comprenait 9 727 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'Agence a reçues et traitées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que le nombre de pages qu'elle a traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes fermées	Pages traitées
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
2021–2022	8 763	8 558	951 414

Le tableau suivant indique les modes des 8 763 demandes reçues au cours de la période de rapport 2021–2022.

Mode	Nombre des demandes	Pourcentage
En ligne	6 728	77 %
Courriel	324	3.7 %
Poste	874	10 %
En personne	0	0 %
Téléphone	3	0.03%
Télécopieur	834	9.5 %

Autres demandes et charge de travail

En plus des 8 763 demandes reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, l'Agence a traité un volume important d'autres demandes. Le volume supplémentaire a eu une incidence considérable sur les opérations, car l'Agence a dû détourner des ressources pour gérer la charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprenaient les consultations externes et internes, les demandes de renseignements généraux et les plaintes. Au cours de l'exercice, l'équipe d'arrivage de la Direction de l'AIPRP a répondu à 3 300 courriels et à 1 367 demandes de renseignements par téléphone. Ces demandes ont été reçues au moyen de la boîte aux lettres des demandes de renseignements généraux et de la ligne téléphonique sans frais.

Partie 2 – Demandes informelles

L'ARC n'a reçu ou fermé aucune demande informelle en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels en 2021-2022.

Partie 3 – Demandes achevées pendant la période visée par ce rapport

Répartition et délai de traitement

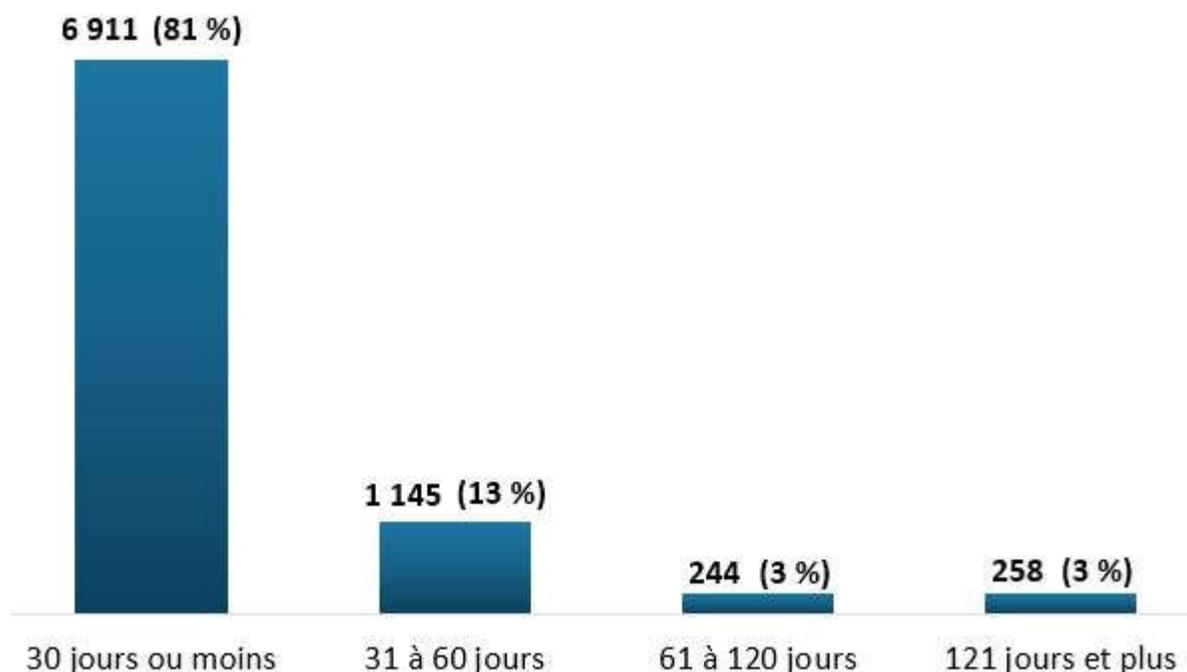
L'Agence continue de répondre à un grand nombre de demandes liées à la protection des renseignements personnels. Voici la répartition des 8 558 demandes achevées :

- 5 159 communications complètes (60 %)
- 1 841 communications partielles (22 %)
- 1 exception totale (0,001 %)
- 81 demandes ne correspondent à aucun document (1 %)
- 1 476 demandes abandonnées par le demandeur (17 %)

4 535 (113 %) plus de demandes ont été fermés en 2021–2022 qu'en 2020–2021.

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 8 558 demandes achevées en 2021–2022.

Délais de traitement



Pour en savoir plus, consultez le tableau 3,1 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, l'Agence peut refuser de donner à un demandeur des renseignements sur une autre personne si cette personne n'a pas donné son consentement. Pour obtenir des précisions sur chacune des exceptions qui peuvent s'appliquer, consultez l'article 18 de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

En 2021–2022, l'Agence a appliqué les exemptions suivantes, en totalité ou en partie, aux 8 558 demandes fermées au cours de la période de rapport :

- Article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (23 fois)
- Article 22 – Enquêtes (272 fois)
- Article 25 – Sécurité des individus (1 fois)
- Article 26 – Renseignements concernant un autre individu (871 fois)
- Article 27 – Renseignements protégés : avocats et notaires (96 fois)

Exclusions

La Loi sur la protection des renseignements personnels ne s'applique pas à l'information à laquelle le public a accès, comme celle présentée dans les publications du gouvernement, les bibliothèques ou les musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus. En 2021–2022, l'Agence n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements qui étaient accessibles au public ou confidentiels au Cabinet.

Format des documents communiqués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir leur réponse sur papier ou électroniquement. Les personnes en situation de handicap peuvent demander des renseignements dans d'autres formats, comme le braille, même si l'Agence n'a reçu aucune de ces demandes au cours du présent exercice. La fourniture de documents par voie électronique est plus efficace, car elle réduit considérablement les processus manuels, en plus d'être écologique et sécuritaire. Notamment, il y a eu une augmentation de 21 % du volume de demandes envoyées par voie électronique en 2021–2022 par rapport à 2020–2021.

En 2021–2022, sur les 7 000 demandes pour lesquelles l'Agence a divulgué des renseignements en tout ou en partie, elle en a envoyé 6 589 (94 %) par voie électronique.

Complexité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré 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 8 399 demandes fermées au cours de l'exercice (à l'exception des demandes pour lesquelles aucun dossier n'existe), l'Agence a traité 951 414 pages. Parmi ces demandes, 1 091 concernaient le traitement de plus de 100 pages : 164 concernaient le traitement de plus de 1 000 pages et 19, le traitement de plus de 5 000 pages.

Il convient de noter que 6 demandes nécessitaient le traitement de plus de 10 000 pages, et qu'une de ces demandes comprenait le traitement de plus de 50 000 pages.

En 2021–2022, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité en moyenne 112 pages par demande.

En plus des documents papier, l'ARC à traite également les demandes de documents audio et vidéo. Il n'y a eu aucune demande pour ces formats en 2021–2022 en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet en cause. Pour plus de détails, voir les tableaux 3.5.2 à 3.5.7 de l'annexe A.

Demandes fermées

La Direction de l'AIPRP a fermé 7 932 demandes (93 %) dans les délais prévus par la loi. Cela signifie que les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou dans un délai prolongé. Il s'agit du taux d'observation le plus élevé pour l'Agence depuis 2018-2019.

Présomptions de refus

Une présomption de refus est une demande fermée après le délai de 30 jours civils, ou après le délai prolongé si une prolongation de délai a été prise.

Des 8 558 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport, 626 ont été fermées après la date limite. Cela a donné lieu à un taux de refus présumé de 7 %.

Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, les institutions peuvent traduire les dossiers dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'une traduction est nécessaire pour permettre à l'individu de comprendre l'information.

L'Agence a reçu deux demandes de traduction en 2021–2022. L'Agence a répondu aux deux demandes.

Partie 4 – Divulgations en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Le paragraphe 8(2) prévoit que, sous réserve de dispositions relatives à la confidentialité d'autres lois fédérales, la divulgation de renseignements personnels est autorisée sans avoir obtenu le consentement des personnes concernées, et ce, dans des circonstances limitées et particulières. Ce serait le cas, par exemple, lorsque des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée. Conformément au paragraphe 8(5), en cas de divulgation en vertu du paragraphe 8(2), l'institution doit envoyer un avis au commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Au cours de la période visée par ce rapport, l'Agence a eu une communication de renseignements personnels en application de l'alinéa 8(2)e) de la Loi sur la protection de la vie privée. L'alinéa 8(2)e) permet de divulguer sans le consentement de la personne à laquelle elle se rapporte à un organisme d'enquête déterminé par règlement de la Loi sur la protection des renseignements personnels et qui en fait la demande par écrit, en vue de faire respecter des lois fédérales ou provinciales ou pour la tenue d'enquêtes licites, pourvu que la demande précise les fins auxquelles les renseignements sont destinés et la nature des renseignements demandés.

Partie 5 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

En vertu de 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. Lorsqu'une demande de correction est refusée, une mention doit accompagner les renseignements pour indiquer qu'une correction a été demandée et refusée.

L'Agence a reçu une demande de correction de renseignements personnels en 2021–2022. Cette demande ne répondait pas aux critères d'une correction de dossiers. Par conséquent, l'Agence a joint une note aux renseignements et a avisé le demandeur.

Partie 6 – Prolongations

La Loi sur la protection des renseignements personnels fixe les délais obligatoires pour répondre aux demandes de renseignements personnels. La Loi permet des prolongations de délai dans les circonstances suivantes :

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

Des 8 558 demandes fermées en 2021–2022, l'Agence a eu recours à des prolongations pour 1 101 (13 %) d'entre elles. Elle a appliqué ces prolongations dans 99 % des cas, en raison de la charge de travail et du fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de manière déraisonnable les activités de l'Agence. L'Agence a appliqué les prolongations restantes en raison de la nécessité de consultations internes et externes, de la traduction et de la conversion des documents dans d'autres formats.

Parmi ces 1 101 prolongations, 7 étaient de 1 à 15 jours, tandis que les 1 094 autres étaient de 16 à 30 jours.

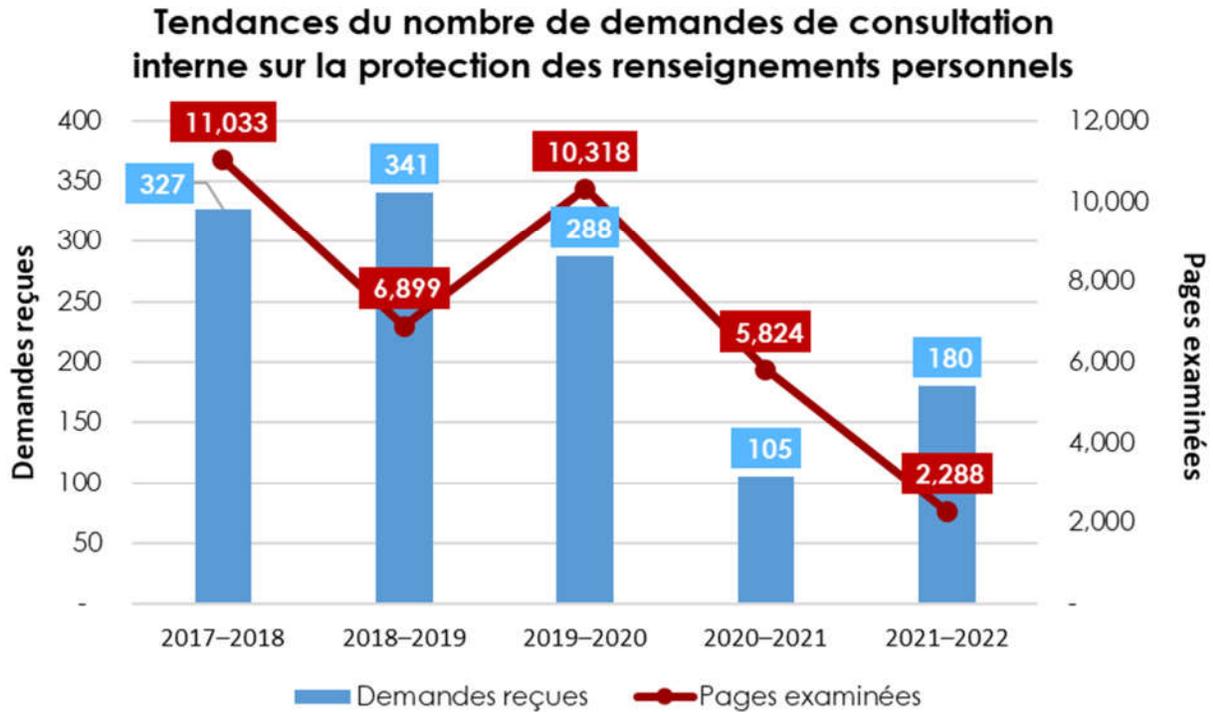
Partie 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

En 2021–2022, la Direction de l'AIPRP a reçu et fermé cinq demandes de consultation externe provenant d'autres institutions et organismes du gouvernement du Canada. Pour répondre à ces demandes, il a examiné 836 pages.

Consultations internes

En 2021–2022, la Direction de l'AIPRP a traité 160 demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une augmentation de 20 % par rapport à l'exercice précédent. Pour répondre à ces demandes, la direction a examiné un total de 2 288 pages. Ces demandes sont des examens informels visant à tenir compte des répercussions sur la vie privée de l'Agence et ne relèvent pas de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

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



Partie 8 – Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

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

En 2021-2022, l'Agence n'a pas eu à consulter les services juridiques du Bureau du Conseil privé pour les documents confidentiels du Cabinet.

Partie 9 – Plaintes et avis d'enquête reçus

En 2021–2022, l'Agence a reçu 13 plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels concernant des demandes de renseignements personnels. Les plaintes reçues étaient liées aux problèmes suivants :

- Retard (2)
- Non-divulgation (4)
- Refus en raison d'une exception (7)

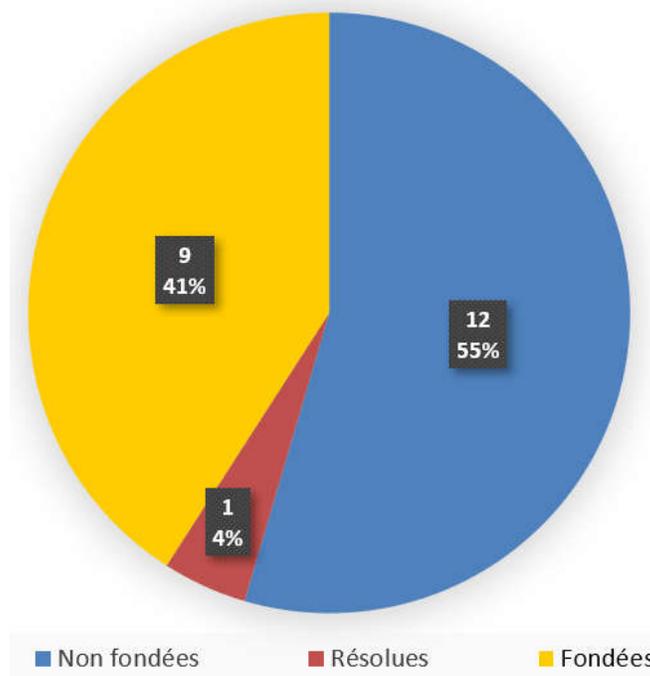
De plus, l'Agence a reçu 24 plaintes destinées au processus de résolution rapide :

- 1 d'entre elles a été acheminée à une plainte officielle;
- 11 ont été fermées parce que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a déterminé, dans le cadre du processus de règlement rapide, qu'il n'était pas nécessaire de mener une enquête officielle;
- 12 ont été reportées à l'exercice suivant.

Au cours de l'exercice, l'Agence a fermé 22 plaintes. Cela représente une augmentation de 10 % du nombre de plaintes fermées par rapport à l'exercice précédent. De plus, l'Agence a traité 12 plaintes destinées au processus de résolution rapide.

Le graphique qui suit montre la répartition des 22 plaintes réglées en 2021–2022.

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, la Direction de l'AIPRP a reçu 33 plaintes et allégations relatives à la vie privée de particuliers et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Ces plaintes n'étaient pas liées à des demandes relatives à la Loi sur la protection des renseignements personnels. La direction a fermé 32 plaintes et allégations au cours de la période visée par le rapport. Celles-ci comprenaient les plaintes en suspens et les allégations des périodes visées par le rapport précédentes.

Au cours de l'exercice 2021–2022, aucune plainte n'a été déposée devant la Cour fédérale.

Partie 10 – 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 12 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. Les renseignements sur ces évaluations sont décrits dans la section « Évaluations de la protection des renseignements personnels » du présent rapport.

Un fichier de renseignements personnels doit être créé dans Renseignements sur les programmes et les fonds de renseignements (anciennement InfoSource) pour toute collecte ou tout regroupement de renseignements personnels sous le contrôle d'une institution fédérale qui :

- a été utilisé;
- est utilisé;
- est disponible pour un programme ou une activité d'une institution à utiliser à des fins administratives.

Le fichier de renseignements personnels doit comprendre la façon dont les renseignements sont organisés et récupérés (p. ex., le nom d'une personne, un numéro d'identification ou un symbole). 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, il y a eu 96 fichiers de renseignements personnels actifs. Au cours de la même période, trois fichiers ont été créés et neuf ont été modifiés.

Partie 11 – Atteintes à la vie privée

L'Agence respecte les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer si une atteinte à la vie privée atteint le seuil à partir duquel informer le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2021–2022, l'Agence a signalé sept atteintes importantes à la vie privée au bureau et au secrétariat.

Partie 12 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

Coûts

Au cours de l'exercice 2021–2022, il en aura coûté 15 311 390 \$ à la Direction de l'AIPRP pour appliquer la Loi sur la protection des renseignements personnels. Cela comprend la somme de 78 773,06 \$ octroyée dans le cadre des services de protection du crédit fournis aux personnes touchées par une atteinte à la vie privée. Toutefois, ce montant ne tient pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales de l'Agence. Consultez le tableau 12.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

Ressources humaines

En 2021–2022, l'Agence a consacré un équivalent de 158 employés à temps plein, en plus de deux consultants, du personnel de l'Agence et de six étudiants, à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Bon nombre de ces employés appliquent simultanément la Loi sur l'accès à l'information.

Interprétation et explication de l'annexe B, Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

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

- **Tableau 1** : L'Agence a été en mesure de recevoir des demandes par la poste pour 47 des 52 semaines en 2021–2022. Toutefois, l'Agence avait la pleine capacité tout au long de la période visée par le rapport pour traiter les dossiers électroniques.
- **Tableaux 2.1 et 2.2** : L'Agence a été en mesure de traiter les dossiers papier non classifiés, Protégé B, Secret et Très secret pour 47 des 52 semaines en 2021. Toutefois, l'Agence avait la pleine capacité tout au long de la période visée par le rapport pour traiter les dossiers électroniques.

Remarque : L'Agence n'a pas été en mesure de recevoir des demandes par la poste ou de traiter les dossiers papier pendant une période de cinq semaines en raison des manifestations qui ont empêché les employés de travailler sur place pour ouvrir et envoyer du courrier.

- **Tableau 3.1** : À la fin de l'exercice, l'Agence avait 1 072 demandes en suspens en vertu de la Loi sur l'accès à l'information : 610 de ces demandes étaient dans les délais prévus par la loi, tandis que 462 étaient au-delà des délais prévus par la loi. L'Agence a reçu 269 de ces demandes avant 2021–2022, et elle traitera bon nombre d'entre elles au moyen du plan d'élimination de l'arriéré de l'Agence
- **Tableau 3.2** : À la fin de l'exercice, l'Agence avait 222 plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada.
- **Tableau 4.1** : À la fin de l'exercice, l'Agence avait 1 169 demandes en suspens en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels : 904 de ces demandes étaient dans les délais prévus par la loi, tandis que 265 étaient au-delà des délais prévus par la loi. L'Agence a reçu 85 de ces demandes avant 2021–2022, et elle traitera bon nombre d'entre elles au moyen du plan d'élimination de l'arriéré de l'Agence.
- **Tableau 4.2** : À la fin de l'exercice, l'Agence avait 35 plaintes ouvertes auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada.
- **Tableau 5** : L'Agence a indiqué qu'elle a reçu l'autorisation pour un nouveau recouvrement du numéro d'assurance sociale en 2021–2022.

Conclusion

Malgré les demandes croissantes à l'égard du programme d'AIPRP et le contexte toujours difficile de la protection des renseignements personnels, l'Agence a continué de faire des progrès importants pour relever les défis liés à la protection des renseignements personnels et au traitement des demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. L'Agence a fait cela en effectuant ce qui suit :

- traiter les demandes d'AIPRP à l'aide de la méthode Lean;
- traiter l'arriéré au moyen du plan d'élimination de l'arriéré;
- élaborer un plan d'examen de l'assurance de la qualité;
- promouvoir la protection des renseignements personnels dès la conception dans l'ensemble de l'Agence;
- établir des rapports sur l'état de la vie privée avec le nouveau indicateurs de rendement clé;
- rédiger des documents de gouvernance en vue de fusionner le Conseil de la protection des renseignements personnels de l'Agence et le Comité directeur du sous-commissaire sur la sécurité pour former le Conseil exécutif de la sécurité et de la protection des renseignements personnels de l'Agence;
- mettre en œuvre une stratégie de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- mettre en œuvre un Plan stratégique de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de 2021–2024.

En 2022–2023, la Direction de l'AIPRP se concentrera sur les priorités de son Plan stratégique, y compris la transformation opérationnelle et la modernisation de la technologie de la Direction, et la poursuite de la création d'une culture de protection des renseignements personnels, de transparence et de responsabilisation.

La direction continuera également de mettre en œuvre le plan d'élimination du retard accumulé en mettant l'accent sur l'achèvement de la phase 1 d'ici le 31 mars 2023 et le début de la phase 2, dont la date d'achèvement prévue est le 31 mars 2024. Une autre priorité au cours de l'exercice sera de continuer à élaborer et à mettre en œuvre des solutions novatrices pour répondre aux demandes de renseignements sur les contribuables qui peuvent être fournies par des voies plus efficaces, comme Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client que la Loi sur l'accès à l'information ou la Loi sur la protection des renseignements personnels.

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 2021 au 31 mars 2022

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		8 763
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		964
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	700	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport précédente	264	
Total		9 727
Fermées pendant la période visée par le rapport		8 558
Reportées à la période visée par le prochain rapport		1 169
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la loi	904	
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la loi	265	

1.2 Mode des demandes

Mode	Nombre de demandes
En ligne	6 728
Courriel	324
Poste	874
En personne	0
Téléphone	3
Télécopieur	834
Total	8 763

Partie 2 – Demandes informelles

2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport		0
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport précédente	0	
Total		0
Fermées pendant la période visée par le rapport		0
Reportées à la période visée par le prochain rapport		0

2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre de demandes
En ligne	0
Courriel	0
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
Total	0

2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

Délai de traitement (jours)							
1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

2.4 Pages communiquées informellement

Moins de 100 pages communiquées		101 à 500 pages communiquées		501 à 1 000 pages communiquées		1 001 à 5 000 pages communiquées		Plus de 5 000 pages communiquées	
Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 3 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

3.1 Répartition et délai de traitement

Répartition des demandes	Délai de traitement (jours)							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
Divulgation totale	1 256	3 187	641	65	3	5	2	5 159
Divulgation partielle	135	933	448	148	46	57	74	1 841
Exception totale	0	0	1	0	0	0	0	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	13	51	13	1	0	3	0	81
Demande abandonnée	1 235	101	42	30	23	5	40	1 476
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2 639	4 272	1 145	244	72	70	116	8 558

3.2 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)	0	23a)	0
19(1)a)	9	22(1)a)(ii)	9	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	2	24a)	0
19(1)c)	12	22(1)b)	261	24b)	0
19(1)d)	2	22(1)c)	0	25	1
19(1)e)	0	22(2)	0	26	871
19(1)f)	0	22.1	0	27	96
20	0	22.2	0	27.1	0
21	0	22.3	0	28	0
		22.4	0		

3.3 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

3.4 Format des documents divulgués

Papier	Électronique				Autres
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	
411	6 589	0	0	0	0

3.5 Complexité

3.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées en formats papier et documents électronique

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
951 414	759 893	8 477

3.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier et documents électronique par disposition 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
Divulgation totale	4 786	155 689	359	53 974	9	5 796	4	5 748	1	6 912
Divulgation partielle	1 129	48 306	455	93 882	101	72 954	138	289 868	18	208 699
Exception totale	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1 470	123	1	403	2	1 636	3	7 410	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	7 386	204 132	815	148 259	112	80 386	145	303 026	19	215 611

3.5.3 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
0	0	0

3.5.4 Minutes pertinentes traitées en format audio en fonction de l'ampleur des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées
Divulgation totale	0	0	0	0	0	0
Divulgation partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

3.5.5 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
0	0	0

3.5.6 Minutes pertinentes traitées en format vidéo en fonction de l'ampleur des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées
Divulgation totale	0	0	0	0	0	0
Divulgation partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

3.5.7 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Avis juridique sollicité	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Divulgation totale	0	0	0	13	13
Divulgation partielle	20	2	0	13	35
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	0	0	17	18
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	21	2	0	43	66

3.6 Demandes fermées

3.6.1 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	7 932
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	92,69

3.7 Présomptions de refus

3.7.1 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
626	549	2	3	72

3.7.2 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	94	49	143
16 à 30	69	20	89
31 à 60	65	29	94
61 à 120	76	19	95
121 à 180	24	9	33
181 à 365	52	17	69
Plus de 365	48	55	103
Total	428	198	626

3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais vers le français	2	0	2
Du français vers l'anglais	0	0	0
Total	2	0	2

Partie 4 – Divulgations en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

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

Partie 5 – 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 6 – Prolongations

6.1 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	
1 101	7	43	1 030	16	0	1	2	2

6.2 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	7	0	0	0	0	0
16 à 30	7	43	1 023	16	0	1	2	2
31 ou plus	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	0
Total	7	43	1 030	16	0	1	2	2

Partie 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

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

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	5	836	0	0
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	0	0	0	0
Total	5	836	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	5	836	0	0
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

7.2 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							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgation totale	1	2	0	0	0	0	0	3
Divulgation partielle	0	1	0	0	0	0	0	1
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	2	3	0	0	0	0	0	5

7.3 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							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgation totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Divulgation 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 8 – Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

8.1 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

8.2 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 9 – Plaintes et avis d'enquête reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
13	0	22	0	35

Partie 10 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fichiers de renseignements personnels

10.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuée	12
Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée modifiée	8

10.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
Spécifiques à l'institution	45	3	0	9
Centraux	51	0	0	0
Total	96	3	0	9

Partie 11 – Atteintes à la vie privée

11.1 Atteintes substantielles à la vie privée signalée

Atteintes substantielles à la vie privée	Montant
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	7
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	7

11.2 Atteintes à la vie privée signalée non-substantielles

Atteintes substantielles à la vie privée	Montant
Nombre d'atteintes à la vie privée non-substantielles	1 215

Partie 12 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

12.1 Coûts

Dépenses	Montant
Salaires	13 601 272 \$
Heures supplémentaires	555 022 \$
Biens et services	1 155 096 \$
- Contrats de services professionnels	458 068 \$
- Autres	697 028 \$
Total	15 311 390 \$

12.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	158
Employés à temps partiel et occasionnels	0
Employés des bureaux régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	2
Étudiants	6
Total	166

Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

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	47
En mesure de recevoir des demandes par courriel	52
En mesure de recevoir des demandes en ligne	52

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	5	0	47	52
Documents papier « Protégé B »	5	0	47	52
Documents papier « Secret » et « Très secret »	5	0	47	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	0	0	52	52
Documents « Protégé B »	0	0	52	52
Documents « Secret » et « Très secret »	0	0	52	52

Tableau 3.1

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes ouvertes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information qui sont en suspens pour les périodes de déclaration précédentes.

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2022	Demandes ouvertes dépassant les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2022	Total
Reçues en 2021–2022	594	209	803
Reçues en 2020–2021	13	141	154
Reçues en 2019–2020	3	70	73
Reçues en 2018–2019	0	22	22
Reçues en 2017–2018	0	13	13
Reçues en 2016–2017	0	7	7
Reçues en 2015–2016 ou plus tôt	0	0	0
Total	610	462	1 072

Table 3.2

Le tableau suivant indique le nombre total de plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada qui sont en suspens pour les périodes de déclaration précédentes.

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution	Nombre de plaintes ouvertes
Reçues en 2021–2022	100
Reçues en 2020–2021	30
Reçues en 2019–2020	26
Reçues en 2018–2019	40
Reçues en 2017–2018	12
Reçues en 2016–2017	2
Reçues en 2015–2016 ou plus tôt	12
Total	222

Table 4.1

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes ouvertes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels qui sont en suspens pour les périodes de déclaration précédentes.

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2022	Demandes ouvertes dépassant les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2022	Total
Reçues en 2021–2022	904	180	1 084
Reçues en 2020–2021	0	46	46
Reçues en 2019–2020	0	38	38
Reçues en 2018–2019	0	1	1
Reçues en 2017–2018	0	0	0
Reçues en 2016–2017	0	0	0
Reçues en 2015–2016 ou plus tôt	0	0	0
Total	904	265	1 169

Table 4.2

Le tableau suivant indique le nombre total de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada qui sont en suspens pour les périodes de déclaration précédentes.

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par institution	Nombre de plaintes ouvertes
Reçues en 2021–2022	17
Reçues en 2020–2021	4
Reçues en 2019–2020	4
Reçues en 2018–2019	5
Reçues en 2017–2018	1
Reçues en 2016–2017	0
Reçues en 2015–2016 ou plus tôt	4
Total	35

Tableau 5

Le tableau suivant indique si une autorisation a été reçue pour un nouveau recouvrement du numéro d'assurance sociale (NAS).

Autorisation reçue pour un nouveau recouvrement du numéro d'assurance sociale (NAS)	
Votre institution a-t-elle reçu l'autorisation de procéder à une nouvelle collecte ou à une nouvelle utilisation cohérente du NAS en 2021–2022?	Oui

Annexe C – Arrêté sur la délégation

Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

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 du 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

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

Les postes à l'Agence dont les détenteurs sont autorisés à exercer les attributions de la ministre du Revenu national, en vertu des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de son règlement, sont les suivants :

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

Directeur 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)