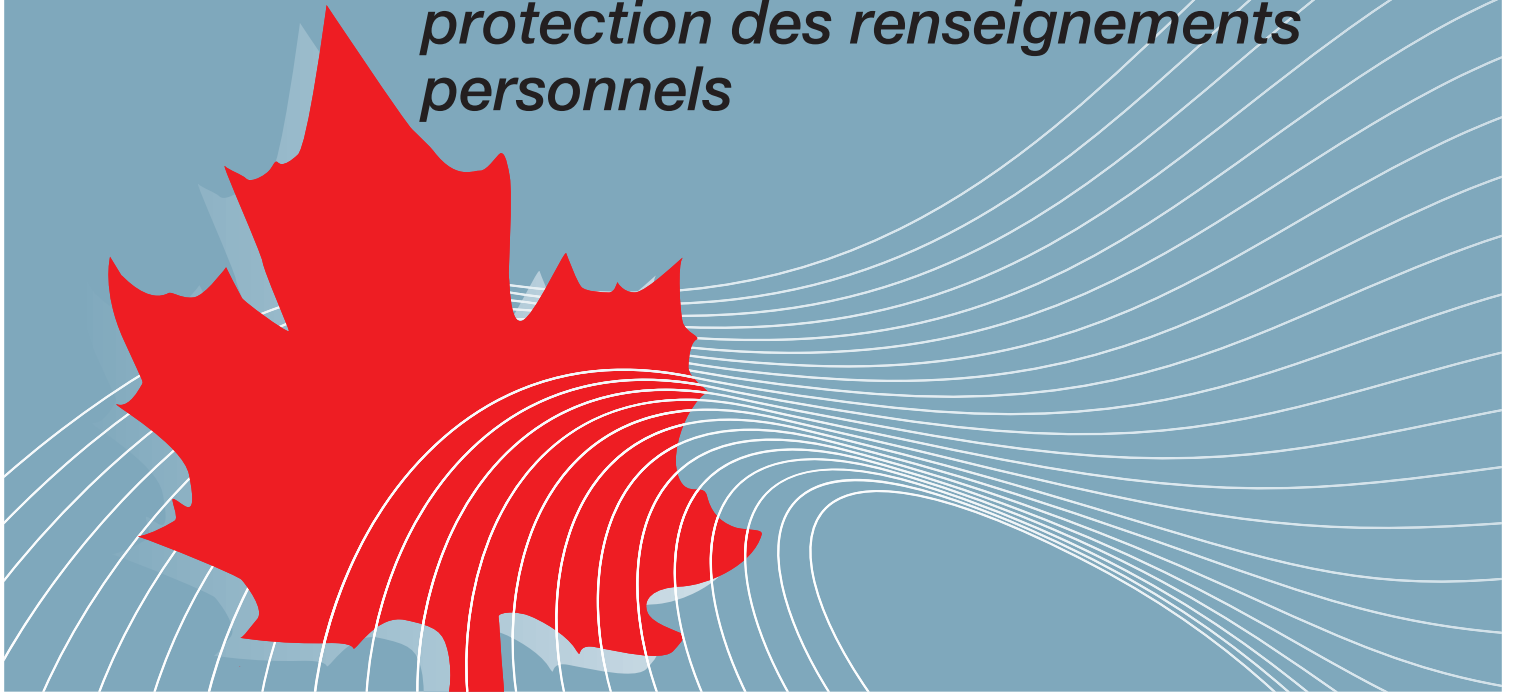


# Rapport annuel au Parlement 2010-2011

sur l'application de la *Loi sur la  
protection des renseignements  
personnels*







## AVANT-PROPOS

L'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP) exige que le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la LPRP et le présente au Parlement à chaque exercice.

Ce rapport annuel au Parlement est rédigé sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations en vertu de la LPRP au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des questions prioritaires pour la prochaine année.

## LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1983. Elle protège la vie privée des personnes en énonçant des exigences rigoureuses pour la cueillette, la rétention, l'utilisation, la divulgation et la disposition des renseignements personnels que possèdent les institutions fédérales. Elle accorde aussi aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder à leurs propres renseignements personnels, avec quelques exceptions limitées et précises, de les corriger et de les annoter. Les particuliers qui ne sont pas satisfaits de tout aspect lié à une demande officielle qu'ils ont faite en vertu de la LPRP peuvent adresser une plainte au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels de la LPRP ne remplacent pas d'autres méthodes pour l'obtention des renseignements gouvernementaux. Conformément à ce principe, l'ARC encourage les particuliers ou leurs représentants autorisés à considérer les méthodes de consultation non officielles suivantes mises à leur disposition (le site Web de l'ARC et les lignes téléphoniques de renseignements sans frais de l'ARC) :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC : [www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html](http://www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html)
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers 1-800-959-7383
- Prestation universelle pour la garde d'enfants, prestation fiscale canadienne pour enfants et programmes provinciaux et territoriaux connexes, prestation pour enfants handicapés et allocations spéciales pour enfants 1-800-387-1194
- Formulaires et publications 1-800-959-3376
- ATS (téléimprimeur) pour les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole 1-800-665-0354



## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA.....  | 3  |
| DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES<br>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....                    | 4  |
| DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION<br/>DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> ..... | 5  |
| ANNEXE – <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> .....  | 7  |
| ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL .....   | 8  |
| GOVERNANCE RENFORCÉE.....  | 11 |
| ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE.....   | 12 |
| CONCLUSION.....  | 12 |
| RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION .....  | 13 |
| ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE.....   | 16 |
| DIVULGATION EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)M) DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES<br/>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> ..... | 17 |
| PLAINTES, ENQUÊTES ET RECOURS DEVANT LA COUR FÉDÉRALE.....   | 17 |
| ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE.....  | 18 |
| ANNEXE B – EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE<br>RAPPORTS POUR 2010-2011 .....                | 19 |
| ANNEXE C – ÉCARTS .....  | 19 |



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

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

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

L'un des éléments clés de la structure novatrice de l'ARC est la constitution d'un conseil de direction, qui est redevable devant le Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national. Le Conseil de direction de l'ARC est composé de 15 membres nommés par la gouverneure en conseil, dont 11 sur proposition des provinces et des territoires. Le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC (y compris l'élaboration de son plan d'entreprise), ainsi que la gestion des politiques liées aux ressources, aux services, aux biens et au personnel.

À titre de première dirigeante de l'ARC, la commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois fiscales qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués du ministre. Elle doit rendre compte devant le Conseil de direction en ce qui a trait à la gestion quotidienne de l'ARC, à la supervision des employés et à la mise en œuvre des politiques et des budgets. De plus, la commissaire doit aider et conseiller le ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est présente partout au pays. Elle est composée de 13 directions générales et de cinq bureaux régionaux.

### Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Finances et administration
- Gestion des risques de l'entreprise
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation
- Ressources humaines
- Services aux contribuables et gestion des créances
- Services de cotisation et de prestations
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification et évaluation de l'entreprise



## Bureaux régionaux

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairie
- Québec

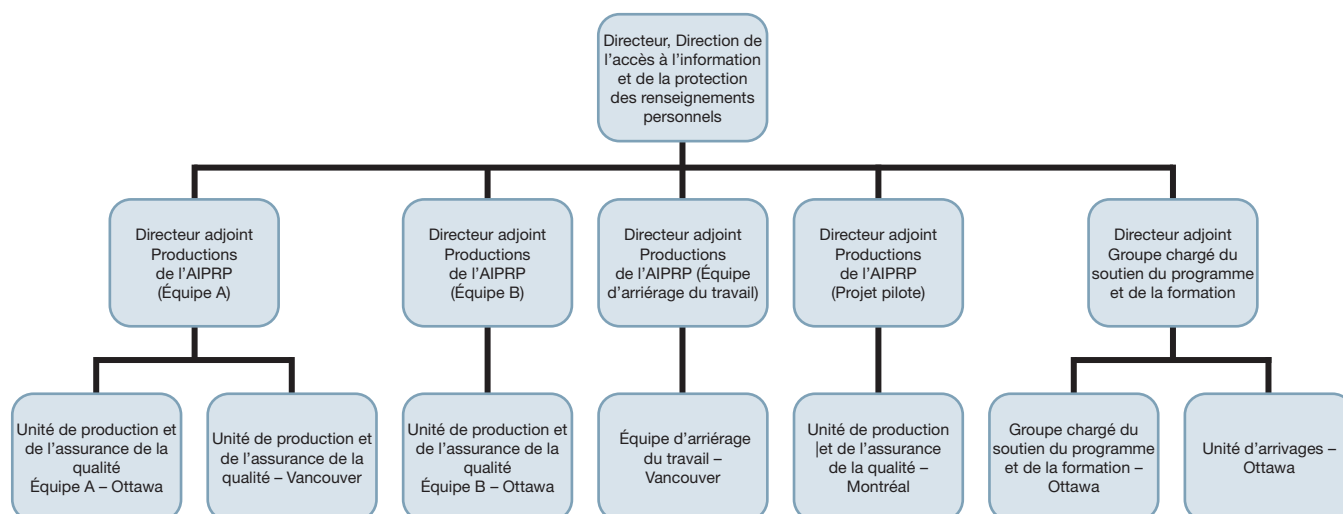
# DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP). Afin de remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP assume les responsabilités suivantes :

- répondre aux demandes en vertu de la LAI et de la LPRP;
- conseiller les employés de l'ARC sur l'incidence de la protection des renseignements personnels, les risques et les options possibles pour éviter ou atténuer les risques;
- coordonner les processus d'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) au sein de l'ARC;
- donner des séances d'information sur la LAI et la LPRP, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels;
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et les exigences législatives et en matière de politiques;
- respecter ses obligations en matière de planification d'entreprise et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la LAI et de la LPRP.

Marie-Claude Juneau est directrice de la Direction de l'AIPRP. Elle relève de la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.

En 2010-2011, 79 employés étaient chargés de l'application de la LAI et de la LPRP. La Direction de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : 1) la production; 2) le soutien au programme (interne et à l'échelle de l'ARC) et la formation. En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte deux bureaux satellites, un à Vancouver et l'autre à Montréal.



## DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En tant que responsable de l'ARC, le ministre du Revenu national est chargé de l'application de la LPRP par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Toutefois, selon l'article 73 de la LPRP, le ministre a le pouvoir de déléguer, en tout ou en partie, ses fonctions et attributions liées à la LPRP à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'arrêté sur la désignation actuelle de l'ARC a été signé le 8 juin 2011 par Gail Shea, ministre du Revenu national. L'annexe associée à l'arrêté énonce les dispositions particulières de la LPRP et de son règlement que la ministre a déléguées à divers postes au sein de l'ARC.

Habituellement, le directeur de l'AIPRP, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de production approuvent les demandes relatives à la LAI et à la LPRP. Les délégations sont également accordées aux autres sous commissaires, bien qu'exercées seulement dans des cas exceptionnels, pour leur permettre de prendre des décisions sur les renseignements qui relèvent de leur mandat respectif.



Minister  
of National Revenue



Ministre  
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

*Privacy Act*  
Designation Order

---

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

---

I, Gail Shea, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Privacy Act*<sup>1</sup>, 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.

Je, Gail Shea, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*<sup>2</sup>, 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 articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui sont mentionnées dans l'annexe.

La ministre du Revenu national,

Gail Shea  
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 8<sup>th</sup> day of June, 2011  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 8<sup>e</sup> jour de juin 2011

---

<sup>1</sup> R.S., c. P-21

<sup>2</sup> S.R., ch. P-21

Canada





## **ANNEXE – LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Agents autorisés à exercer les attributions de la ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de son règlement.

**Alinéas 8(2)j) et m); paragraphes 8(5) et 9(1); articles 14 à 16; alinéas 17(2)b) et 17(3)b); paragraphes 19(1) et 19(2); articles 20 à 22 et 23 à 28; et paragraphes 33(2), 35(1) et 35(4) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; ainsi qu'article 9; paragraphes 11(2), 11(4), 13(1); et article 14 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels***

- Commissaire
- Commissaire délégué
- Sous-commissaires
- Dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directrice, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Gestionnaires, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

### **Article 22.3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

- Commissaire
- Commissaire délégué
- Dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- Directrice, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

### **Paragraphes 8(4) et 9(4); article 10; alinéa 51(2)b) et paragraphe 51(3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

- Commissaire
- Commissaire délégué
- Sous-commissaires
- Dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directrice, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques



### **Article 31 et paragraphes 37(3) et 72(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

- Commissaire
- Commissaire délégué
- Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- Directrice, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

## **ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL**

L'ARC recueille des quantités considérables de renseignements personnels en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, ainsi qu'en vertu des divers programmes fédéraux et provinciaux d'avantages économiques et sociaux. De plus, l'ARC recueille et gère les renseignements personnels liés à l'emploi de ses quelque 44 000 employés. Dans ce contexte, la Direction de l'AIPRP doit sans cesse viser un équilibre approprié entre le droit à la vie privée et diverses lois potentiellement conflictuelles.

La Direction de l'AIPRP s'est engagée à renforcer la gouvernance de la protection des renseignements personnels conformément aux recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée et à l'initiative du renouvellement des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor. Plusieurs projets ont été entamés en 2010-2011 dans ce but :

- Un plan global a été élaboré pour permettre d'aborder les défis opérationnels de la Direction par l'intermédiaire de quatre activités clés : les communications, la formation, la dotation et les mesures d'efficience.
- L'ARC a élaboré des instruments de politique dans le but de renforcer la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.
- Le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'ARC a été mis à jour dans le but de répondre aux nouvelles exigences du SCT.
- Un protocole d'entente relatif à l'échange de renseignements est intervenu entre la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes.
- L'ARC a mené à terme des consultations visant à évaluer ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels en fonction de celles des autres ministères. Ces consultations ont permis de déterminer les pratiques exemplaires en matière de procédures, de processus et de politiques que l'ARC pourrait adopter.



## Les communications

Au cours de l'exercice, une stratégie de communication a été élaborée afin de faire connaître la *Loi de la protection des renseignements personnels* (LPRP) dans toute l'ARC, de souligner le rôle que joue la Direction de l'AIPRP dans la réalisation du mandat de l'ARC et d'expliquer la façon dont les principaux intervenants peuvent appuyer cette fonction.

Voir à ce que les Canadiens sachent comment accéder aux renseignements et à ce qu'ils connaissent tous les moyens mis à leur disposition constitue une constante priorité de la Direction de l'AIPRP. Cette année, conformément aux exigences du Cadre de responsabilisation de gestion, la Direction de l'AIPRP a élaboré un contenu additionnel pour le site Web de l'ARC. Ces pages Web :

- fournissent au public des renseignements généraux sur le processus de demande officielle liée à la LAI;
- indiquent comment demander des renseignements de façon officielle et non officielle;
- contiennent des renseignements sur les pratiques de l'ARC en matière de cueillette, d'utilisation et de divulgation de renseignements personnels;
- proposent des liens utiles.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a également révisé le contenu du site intranet de l'ARC afin d'appuyer davantage les employés de l'ARC dans l'exécution de leurs rôles et responsabilités relativement à l'accès à l'information. Enfin, un bulletin interne bimensuel a été lancé afin de renforcer la collaboration horizontale et la sensibilisation parmi les employés de la Direction de l'AIPRP, et les employés ont été invités à communiquer leurs idées et à soulever des questions au moyen de la boîte aux lettres « Innovation – AIPRP ».

## La formation

La Direction de l'AIPRP reconnaît l'importance de la formation et de la sensibilisation pour respecter les obligations de l'ARC liées à la LPRP. Ainsi, au cours de l'exercice 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a créé une stratégie de formation officielle afin de donner aux employés de l'ARC la formation dont ils ont besoin pour faire leur travail.

Depuis le début de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a donné 39 séances de formation et de sensibilisation à 1 111 employés partout au Canada. Vingt autres séances ont été présentées à 402 gestionnaires dans le cadre du Programme de perfectionnement en gestion de l'ARC. Cela représente une augmentation de 27 % pour les deux groupes comparativement à l'exercice 2009-2010. En outre, la Direction générale des services juridiques a donné quatre séances de formation à 67 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la LAI et à la LPRP.



## La dotation

Puisque les professionnels de l'AIPRP sont en grande demande partout au sein du gouvernement, le recrutement est un défi constant. Pour établir une fonction solide d'AIPRP et maintenir en poste les professionnels de l'AIPRP, l'ARC sait que ses employés de l'AIPRP doivent obtenir le soutien et l'équipement nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a doté plusieurs postes et réorganisé sa charge de travail afin de répondre à la demande de production. Par exemple :

- Une nouvelle unité a été créée afin de mettre l'accent sur l'élimination de l'inventaire.
- Des analystes principaux et des réviseurs techniques ont été affectés aux unités de traitement.
- Les postes à terme de Vancouver sont devenus indéterminés.
- De nouveaux postes ont été dotés dans des secteurs clés.

Ces mesures de dotation ont renforcé la capacité de la Direction de l'AIPRP à maximiser sa productivité et l'ont aidée à maintenir ses employés en poste. Pour la première fois en quatre ans, le nombre de demandes traitées par la Direction de l'AIPRP a dépassé le nombre de demandes reçues, malgré une augmentation significative de demandes reçues en 2010-2011. De plus, les objectifs de traitement visant à réduire l'inventaire ont dépassé les objectifs de traitement antérieurs à avril 2010.

## Les mesures d'efficacité

D'importantes mesures d'efficacité ont été entreprises en 2010-2011 afin d'assurer la durabilité des activités de la Direction de l'AIPRP. Ces mesures comprennent les suivantes :

- la mise en œuvre d'un nouveau pouvoir de délégation qui permet aux gestionnaires d'autoriser les demandes d'accès à l'information;
- la révision des outils de communication afin de clarifier les rôles et les responsabilités des employés de l'ARC chargés d'une demande d'accès à l'information;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un produit logiciel de rédaction électronique interne—une application de numérisation et de séparation qui complète le système de suivi de la charge de travail de l'AIPRP—afin de réduire les processus manuels et la consommation de papier;
- la structuration et la documentation des principaux processus de production afin de les rendre plus efficaces;
- le lancement d'un projet pilote au bureau satellite de Montréal afin d'établir et de renforcer des partenariats avec les régions.



## GOVERNANCE RENFORCÉE

### Consultations

La Direction de l'AIPRP a élaboré, en 2009-2010, une proposition pour la mise en œuvre, à l'ARC, d'un poste de chef de la protection des renseignements personnels. La proposition traçait les grandes lignes d'une structure globale de gouvernance et déterminait les rôles et responsabilités liés à la gestion et au leadership en matière de protection de la vie privée.

Par suite des recommandations de la haute direction, la Direction de l'AIPRP a entrepris, en 2010-2011, des consultations avec d'autres ministères. Ces consultations ont révélé que les structures de gouvernance de la protection des renseignements personnels varient grandement entre les autres ministères. Elles ont également mis en évidence un certain nombre de pratiques exemplaires en matière de procédures, processus et politiques que l'ARC pourrait possiblement adopter.

La meilleure structure de gouvernance de la protection des renseignements personnels pour l'ARC est toujours à l'étude puisqu'il existe d'autres entités (comme le tout nouveau chef de la gestion du risque) comprenant des possibilités de collaboration évidentes. De telles occasions seront complétées par des instruments de politique de la protection de la vie privée qui définissent clairement les rôles, responsabilités et obligations de rendre compte.

### Instruments de politique de l'ARC

Conformément à l'initiative du renouvellement des politiques du SCT, un ensemble de politiques sur la protection de la vie privée a été élaboré en consultation avec les principaux intervenants, c'est-à-dire les directions générales de l'ARC, le SCT et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Ces politiques en sont actuellement à l'étape de l'approbation.

Voici les instruments de politique conçus par l'ARC en 2010-2011 et qui établissent des exigences d'observation pour l'ensemble de l'ARC relativement à la LPRP, au Règlement sur la protection des renseignements personnels et aux instruments de politique connexes du SCT :

1. Politique de l'ARC sur la protection de la vie privée—Voit à ce que les pratiques de l'ARC en matière de protection de la vie privée soient équitables, qu'elles respectent la LPRP et son règlement d'application, de même que les instruments de politique du SCT, et qu'elles soient gérées dans le cadre d'une solide structure de gouvernance de la protection de la vie privée.
2. Directive de l'ARC sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée—Orie les employés de l'ARC relativement aux pratiques de protection de la vie privée nécessaires au respect du droit à la vie privée et à la gestion et à la protection appropriées des renseignements personnels, et voit à ce que le cadre approprié soit en place pour permettre aux particuliers de faire valoir leurs droits en matière d'accès aux renseignements personnels.



3. Procédures de l'ARC pour l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)—Décrit les étapes et les mesures approuvées par le commissaire de l'ARC au nom du ministre du Revenu national pour l'élaboration et l'approbation des ÉFVP au sein de l'ARC.
4. Procédures de l'ARC relativement au protocole de protection de la vie privée—Décrit les étapes et les mesures nécessaires à un protocole d'entente relatif à la protection de la vie privée à l'ARC.

## ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

La Direction de l'AIPRP a révisé, au cours de l'exercice 2010-2011, le processus d'ÉFVP en consultation avec la haute direction et a créé un questionnaire de détermination d'ÉFVP pour se conformer à la nouvelle Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du SCT. Le nouveau processus d'ÉFVP voit à ce que les questions relatives à la protection de la vie privée soient considérées dès le début de la planification de tout nouveau programme, ou programme modifié, conformément aux lois relatives à la protection de la vie privée et aux instruments de politique du SCT.

### Protocole d'échange de renseignements

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes ont commencé à échanger des renseignements sur les atteintes à la vie privée à l'ARC, conformément au protocole d'échange de renseignements intervenu entre ces deux entités. Ce protocole décrit la façon dont les deux secteurs de l'ARC collaborent dans le but d'aborder toute question relative à la protection de la vie privée.

## CONCLUSION

L'ARC a fait de grands pas en 2010-2011 en simplifiant les processus, en mettant en œuvre de nouveaux outils et de nouvelles technologies, et en augmentant la capacité de la charge de travail afin de respecter ses obligations et ses responsabilités en vertu de la LPRP.

Au cours du prochain exercice, l'ARC continuera de renforcer ses activités d'AIPRP en :

- diffusant des produits de communication et de formation afin d'accroître la sensibilisation et la conformité en matière d'accès à l'information;
- élargissant les méthodes de divulgation non officielles et proactives;
- continuant à réduire les arriérés grâce à la dotation dans les secteurs clés;
- mettant en œuvre des mesures d'efficacité supplémentaires.



## RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION

L'annexe A présente un rapport statistique sur la LPRP pour la période visée de 2010-2011. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

### ***Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels***

Au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, l'ARC a reçu 2 600 nouvelles demandes de communication de renseignements personnels. Cela représente une augmentation de 517 demandes (24 %) par rapport au dernier exercice. Puisque 485 demandes avaient été reportées de l'exercice 2009-2010, cela représentait un total de 3 085 demandes actives. Le tableau suivant indique le nombre de demandes reçues et traitées par l'ARC au cours des cinq derniers exercices :

| Exercice  | Demandes reçues | Demandes traitées | Pages examinées |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 2006-2007 | 1 912           | 1 971             | 314 374         |
| 2007-2008 | 1 406           | 1 355             | 340 217         |
| 2008-2009 | 1 553           | 1 447             | 392 173         |
| 2009-2010 | 2 083           | 1 973             | 371 766         |
| 2010-2011 | 2 600           | 2 767             | 725 741         |

L'ARC a également reçu et traité 51 demandes de consultation relatives à la LPRP.

En outre, le Groupe chargé du soutien du programme et de la formation de la Direction de l'AIPRP a répondu à environ 800 courriels et 876 demandes de renseignements téléphoniques provenant de l'ARC et de l'extérieur. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives ayant trait à la LAI ou à la LPRP, et la fourniture des coordonnées d'autres personnes-ressources.



## Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 2 767 demandes de renseignements personnels, ce qui a compris l'examen de 725 741 pages de documents. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

| Traitement                           | Nombre de demandes | Pourcentage |
|--------------------------------------|--------------------|-------------|
| Communication intégrale              | 653                | 23,60 %     |
| Communication partielle              | 1 216              | 43,95 %     |
| Exclusion intégrale                  | 2                  | 0,07 %      |
| Exception intégrale                  | 560                | 20,24 %     |
| Transmission à une autre institution | 6                  | 0,22 %      |
| Traitement impossible                | 73                 | 2,64 %      |
| Abandon de la demande                | 257                | 9,29 %      |

## Exceptions invoquées

Le tableau suivant indique le nombre de demandes pour lesquelles les articles énumérés en vertu de la LPRP ont été invoqués :

| Articles | Description des renseignements personnels  | Nombre de demandes | Pourcentage |
|----------|--|--------------------|-------------|
| 19       | Obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements  | 48                 | 1,73 %      |
| 20       | La divulgation risquerait de porter préjudice à la conduite par le gouvernement du Canada des affaires fédérales-provinciales                        | 1                  | 0,04 %      |
| 21       | La divulgation nuirait à la conduite des affaires internationales, à la défense du Canada ou d'un État allié, ou porte sur des activités subversives | 3                  | 0,11 %      |
| 22       | Relatifs à l'application de la loi, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions   | 342                | 12,36 %     |
| 25       | Concernent la sécurité de particuliers   | 1                  | 0,04 %      |
| 26       | Au sujet d'un autre particulier  | 998                | 36,07 %     |
| 27       | Assujettis au secret professionnel entre client et avocat  | 104                | 3,67 %      |





## Exclusions citées

Des exclusions ont été invoquées 0 fois en vertu des articles 69 et 70.

## Délai de traitement et prorogations des délais

Le tableau suivant présente les délais de traitement des 2 767 demandes traitées en 2010-2011 :

| Délai de traitement | Nombre de demandes | Pourcentage |
|---------------------|--------------------|-------------|
| 30 jours ou moins   | 584                | 21,11 %     |
| De 31 à 60 jours    | 869                | 31,41 %     |
| De 61 à 120 jours   | 978                | 35,35 %     |
| 121 jours ou plus   | 336                | 12,14 %     |

La Direction de l'AIPRP a traité 2 231 (80,6 %) demandes dans les délais prescrits. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les trente jours civils, ou lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai prescrit.

En outre, la Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai prescrit dans 1 046 cas en 2010-2011. Ces prorogations ont été demandées parce que le délai d'origine de trente jours nuirait aux activités de l'ARC ou parce que des consultations de tiers ou d'autres institutions du gouvernement étaient nécessaires.

## Traductions

Il n'a fallu aucune traduction pour répondre aux demandes de renseignements personnels au cours de la période visée.

## Méthode de consultation

Dans 1 856 des 1 869 demandes pour lesquelles des renseignements ont été communiqués en tout ou en partie, les demandeurs ont reçu des copies de l'ensemble des documents. De plus, 12 demandeurs ont obtenu l'accès en examinant l'ensemble des documents et, s'ils le voulaient, ont obtenu des copies choisies des documents pouvant être communiqués. L'annexe C donne plus de précisions à ce sujet.

## Corrections et mention

Deux demandes visant la correction de renseignements personnels en la possession de l'ARC ont été reçues.



## Coûts

Au cours de 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a estimé le coût total lié à l'application de la LPRP à 3 523 579,29 \$, ce qui ne comprend pas le soutien à la coordination des directions générales. Pour en savoir plus, veuillez consulter l'annexe A.

## ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

Les Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) suivantes ont été présentées au Commissariat à la protection de la vie privée par l'entremise de la directrice de l'AIPRP :

### 1. Compte d'épargne libre d'impôt

Le compte d'épargne libre d'impôt (CELI) est un instrument d'épargne enregistré, souple et d'usage général, qui permet aux Canadiens de gagner un revenu de placement libre d'impôt destiné à répondre à leurs besoins d'économie à vie. L'ÉFVP résume la nature du programme et des activités connexes, le processus opérationnel et le flux de données personnelles, y compris le contexte des politiques et des lois relatives à la protection de la vie privée applicables et la façon dont les questions relatives à la vie privée sont intégrées à la conception du programme du CELI.

### 2. Régime enregistré d'épargne-invalidité

Le Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) permet aux Canadiens handicapés et aux membres de leur famille d'économiser pour l'avenir. Avec la permission écrite du titulaire du régime, n'importe qui peut contribuer au REEI. L'ÉFVP a été préparée pour voir à ce que l'ARC respecte les exigences relatives à la protection de la vie privée figurant dans la LPRP, la *Loi de l'impôt sur le revenu* et les politiques du SCT.

### 3. Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme

La Division de la revue et de l'analyse de l'ARC est responsable de la réalisation du mandat de l'ARC selon la *Loi antiterroriste*, qui est de prévenir les abus des organismes de bienfaisance enregistrés relativement au financement du terrorisme. L'ÉFVP souligne les principaux points démontrant la façon dont les préoccupations en matière de protection de la vie privée ont été intégrées à l'élaboration et à la mise en œuvre de la division.

Le lien ci-dessous vous permettra d'accéder à des résumés d'ÉFVP réalisée par l'ARC depuis la mise en œuvre de la Politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en mai 2002.

[www.arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html](http://www.arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html)



## **DIVULGATION EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)M) DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Au cours de la période visée, aucune divulgation n'a été faite en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la LPRP.

## **PLAINTES, ENQUÊTES ET RECOURS DEVANT LA COUR FÉDÉRALE**

Au cours de la période visée, l'ARC a reçu 34 plaintes liées à des demandes de renseignements personnels.

L'ARC a traité 29 plaintes en 2010-2011. Dix d'entre elles n'étaient pas justifiées et 19 l'étaient.

La Direction de l'AIPRP a également reçu huit plaintes relatives à des allégations de collecte, d'utilisation ou de divulgation inappropriée de renseignements personnels par l'ARC. Les détails concernant ces plaintes se trouvent dans le tableau ci-après.

| <b>En suspens depuis<br/>l'exercice précédent</b> | <b>Reçues pendant<br/>l'exercice</b> | <b>Traitées</b> | <b>Inventaire de<br/>fermeture</b> |
|---|--------------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| 9   | 8                                    | 5               | 12                                 |

# ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE

| Institution<br>CANADA REVENUE AGENCY/ AGENCE DU REVENU DU CANADA  |              | Reporting period / Période visée par le rapport<br>2010-04-01 to/à 2011-03-31 |                                    |
|---|--------------|---|------------------------------------|
| <b>I Requests under the Privacy Act / Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels</b> |              | <b>IV Exclusions cited / Exclusions citées</b>                                |                                    |
| Received during reporting period / Reçus pendant la période visée par le rapport                                      | 2,600        | S. Art. 69(1)(a)  | 0                                  |
| Outstanding from previous period / En suspens depuis la période antérieure  | 485          | (b)   | 0                                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,085</b> | S. Art. 70(1)(a)  | 0                                  |
| Completed during reporting period / Traitées pendant la période visées par le rapport                                 | 2,767        | (b)   | 0                                  |
| Carried forward / Reportées   | 318          | (c)   | 0                                  |
|   |              | (d)   | 0                                  |
|   |              | (e)   | 0                                  |
|   |              | (f)   | 0                                  |
| <b>II Disposition of request completed / Disposition à l'égard des demandes traitées</b>                              |              | <b>V Completion time / Délai de traitement</b>                                |                                    |
| 1. All disclosed / Communication totale   | 653          | 30 days or under / 30 jours ou moins  | 584                                |
| 2. Disclosed in part / Communication partielle  | 1,216        | 31 to 60 days / De 31 à 60 jours  | 869                                |
| 3. Nothing disclosed (excluded) / Aucune communication (exclusion)  | 2            | 61 to 120 days / De 61 à 120 jours  | 978                                |
| 4. Nothing disclosed (exempt) / Aucune communication (exemption)  | 560          | 121 days or over / 121 jours ou plus  | 336                                |
| 5. Unable to process / Traitement impossible  | 73           |   |                                    |
| 6. Abandoned by applicant / Abandon de la demande   | 257          |   |                                    |
| 7. Transferred / Transmission   | 6            |   |                                    |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2,767</b> |   |                                    |
| <b>III Exemptions invoked / Exceptions invoquées</b>  |              | <b>VI Extentions / Prorogations des délais</b>                                |                                    |
| S. Art. 18(2)   | 0            |   |                                    |
| S. Art. 19(1)(a)  | 15           | 30 days or under / 30 jours ou moins  | 31 days or over / 31 jours ou plus |
| (b)   | 3            | Interference with operations / Interruption des opérations                    | 1,039                              |
| (c)   | 24           | Consultation  | 4                                  |
| (d)   | 6            | Translation / Traduction  | 0                                  |
| S. Art. 20  | 1            | <b>TOTAL</b>  | <b>1,043</b>                       |
| S. Art. 21  | 3            |   |                                    |
| S. Art. 22(1)(a)  | 44           |   |                                    |
| (b)   | 298          |   |                                    |
| (c)   | 0            |   |                                    |
| S. Art. 22(2)   | 0            |   |                                    |
| S. Art. 23 (a)  | 0            |   |                                    |
| (b)   | 0            |   |                                    |
| S. Art. 24  | 0            |   |                                    |
| S. Art. 25  | 1            |   |                                    |
| S. Art. 26  | 998          |   |                                    |
| S. Art. 27  | 104          |   |                                    |
| S. Art. 28  | 0            |   |                                    |
| <b>VII Translations / Traductions</b>   |              | <b>IX Corrections and notation / Corrections et mention</b>                   |                                    |
| Translations requested / Traductions demandées  | 0            | Corrections requested / Corrections demandées                                 | 2                                  |
| Translations prepared / Traductions préparées   |              | Corrections made / Corrections effectuées                                     | 1                                  |
| English to French / De l'anglais au français  | 0            | Notation attached / Mention annexée   | 1                                  |
| French to English / Du français à l'anglais   | 0            |   |                                    |
| <b>VIII Method of access / Méthode de consultation</b>  |              | <b>X Costs / Coûts</b>  |                                    |
| Copies given / Copies de l'original   | 1,856        | Financial (all reasons) / Financiers (raisons)                                |                                    |
| Examination / Examen de l'original  | 2            | Salary / Traitement   | \$ 2,990,399.19                    |
| Copies and examination / Copies et examen   | 10           | Administration (O and M) / Administration (fonctionnement et maintien)        | \$ 533,180.09                      |
|   |              | <b>TOTAL</b>  | <b>\$ 3,523,579.29</b>             |
|   |              | Person year utilization (all reasons) / Années-personnes utilisées (raisons)  |                                    |
|   |              | Person year (decimal format) / Années-personnes (nombre décimal)              | 40.7                               |

TBS/SCT 350-63 (Rev. 1999/03)



## ANNEXE B – EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS POUR 2010-2011

Le Secrétariat du Conseil du Trésor surveille l'observation de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (entrée en vigueur le 2 mai 2002) et de la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2010) de diverses façons. Les institutions sont donc tenues de faire état des renseignements suivants pour la période visée :

Évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée entreprises : \_\_\_\_ 6 \_\_\_\_

Évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée achevées : \_\_\_\_ 6 \_\_\_\_

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée entreprises : \_\_\_\_ 5 \_\_\_\_

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée achevées : \_\_\_\_ 3 \_\_\_\_

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée acheminées au Commissariat à la protection de la vie privée : \_\_\_\_ 3 \_\_\_\_

### Partie III – Exceptions invoquées

Alinéa 19(1)e) : 0

Alinéa 19(1)f) : 0

Article 22.1 : 0

Article 22.2 : 0

Article 22.3 : 0

### Partie IV – Exclusions citées

Article 69.1 : 0

Article 70.1 : 0

## ANNEXE C – ÉCARTS

Il existe un écart entre le nombre pour la méthode de consultation (1 868) et le nombre de documents qui ont été communiqués ou communiqués en partie (1 869). Cet écart est attribuable à une erreur d'entrée de données dans le logiciel de gestion des cas d'AIPRP de l'ARC. Le logiciel a été mis à jour depuis afin de répondre aux nouvelles exigences statistiques du SCT.