

Rapport annuel au Parlement 2011-2012

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





Avant-propos

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales doit préparer un rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP) et le présenter au Parlement.

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), selon les dispositions de l'article 72 de la LPRP. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon les dispositions de la LPRP au cours de la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. 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^{er} juillet 1983. Elle protège la vie privée des particuliers en énonçant des exigences strictes relativement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation, à la divulgation et à la disposition des renseignements personnels que possèdent les institutions gouvernementales. Elle confère aussi aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder à leurs propres renseignements personnels, et sous réserve de quelques exceptions limitées et précises, de les corriger et de les annoter. Les particuliers qui ne sont pas satisfaits de tout aspect lié à une demande officielle qu'ils ont faite selon les dispositions 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. L'ARC encourage les particuliers et leurs représentants autorisés à considérer les méthodes de consultation non officielles suivantes mises à leur disposition :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC : www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers : 1-800-959-7383
- Demandes de renseignements sur la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, la prestation pour enfants handicapés et les 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	4
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	5
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	6
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	6
Annexe – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	8
Rapport statistique – interprétation et explication	9
Environnement opérationnel.....	13
Politiques, lignes directrices et procédures	18
Plaintes et enquêtes	18
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.....	19
Communication en vertu du paragraphe 8(2) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	19
Collaboration avec les organismes de surveillance	20
Présentation de rapports destinés au public	20
Conclusion.....	21
Annexe A – rapport statistique	22



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 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*.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un conseil de direction, composé de 15 administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Selon la Loi, le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de cette dernière. Dans le cadre de son mandat de supervision, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces de prestation de services.

À titre de premier dirigeant de l'ARC, le commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois relatives aux programmes qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués au ministre. Il 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, le 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 composée de 13 directions générales et de 5 bureaux régionaux à l'échelle du pays.

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

Régions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



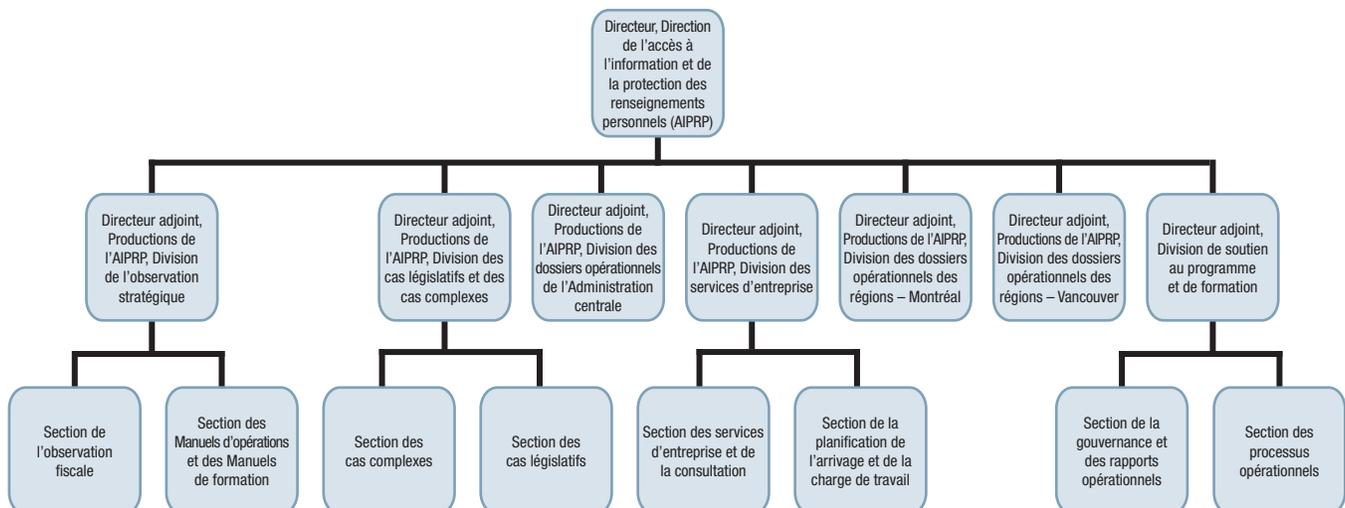
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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 selon les dispositions de la LAI et de la LPRP;
- donner des conseils et une orientation aux employés de l'ARC concernant les exigences relatives aux demandes de renseignements personnels ainsi qu'à la gestion adéquate de ces renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC;
- coordonner les processus d'évaluation de l'incidence de la protection des renseignements personnels au sein de l'ARC, en plus de donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les incidences sur la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer les risques;
- 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 ainsi qu'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 du sous commissaire de la Direction générale des affaires publiques.

En 2011-2012, 130 employés à plein temps étaient chargés de l'application de la LAI et de la LPRP. La Direction de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : la production ainsi que le soutien au programme et la formation (à l'interne et à l'échelle de l'ARC). En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte un bureau à Vancouver et un autre à Montréal.





Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Le Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels est un comité de niveau exécutif avec des représentants de tous les secteurs de l'ARC. Le Comité facilite l'examen horizontal par des cadres des nouvelles questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui pourraient avoir une incidence sur l'ARC. Le Comité examine les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ainsi que les politiques et les initiatives du gouvernement fédéral qui touchent l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC. En 2011-2012, la représentation au Comité s'est étendue à la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise et à la Direction générale des appels afin de traiter des questions éventuelles de nature juridique et à risque élevé.

Délégation des responsabilités selon les dispositions 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 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 pour la LPRP 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 le 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 aussi accordées aux sous commissaires, bien qu'exercées seulement dans des cas exceptionnels, si jamais. Dans 2011-2012, il n'y a eu aucun cas où le pouvoir délégué a été exercé par un sous commissaire.



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*¹, 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*², 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 8th day of June, 2011
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 8^e jour de juin 2011

¹ R.S., c. P-21

² S.R., ch. P-21

Canada



Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels

Agents autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale selon les 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
- Dirigeant principal de la vérification et directeur général de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directeur, 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
- Dirigeant principal de la vérification et directeur général 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
- Directeur, 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
- Dirigeant principal 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
- Directeur, 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
- Directeur, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

Rapport statistique – interprétation et explication

L'annexe A présente un rapport statistique sur la LPRP pour la période visée de 2011-2012. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

Demands selon les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Au cours de la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, l'ARC a reçu 1 362 nouvelles demandes de communication de renseignements personnels. Cela représente une baisse importante de 1 238 demandes (47 %) par rapport au dernier exercice. Étant donné que 318 demandes ont été reportées de 2010-2011, cela représentait un total de 1 680 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes reçues et traitées par l'ARC au cours des cinq derniers exercices :

Exercice	Demands reçues	Demands traitées	Pages examinées
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
2011-2012	1 362	1 497	510 503

De plus, la Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 965 courriers électroniques et à 872 demandes de renseignements téléphoniques provenant tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'ARC. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives ayant trait aux processus et procédures liés à la LAI ou à la LPRP ainsi que 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 1 497 demandes de renseignements personnels, ce qui a compris l'examen de 510 503 pages de documents.

Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication totale	322	21,50 %
Communication partielle	929	62,06 %
Exception totale	6	0,40 %
Exclusion totale	0	0 %
Aucun enregistrement n'existe	72	4,81 %
Abandon de la demande	168	11,23 %

Pour obtenir plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.

Exceptions

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

Articles	Description	Nombre	Pourcentage
19	Obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements	65	4,34 %
21	Nuira à la conduite des affaires internationales, à la défense du Canada ou d'un État allié, ou porte sur des activités subversives	2	0,13 %
22	Relatifs à l'application de la loi, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions	488	32,60 %
25	Sécurité d'une personne	1	0,07 %
26	Renseignements personnels	768	51,30 %
27	Secret professionnel entre client et avocat	118	7,88 %
28	L'état physique ou mental de l'individu	1	0,07 %

Exclusions

Une exclusion a été citée selon les dispositions de l'article 69 et aucune ne l'a été selon les dispositions de l'article 70.



Format des renseignements divulgués

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP du bureau de Montréal a lancé un projet pilote qui accordait aux demandeurs le choix de recevoir leur trousse de réponse sur CD ou DVD. La fourniture de documents électroniques a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

Parmi les 1 251 demandes liées à la LPRP pour lesquelles des renseignements ont été communiqués en tout ou en partie, 83 % ont été communiqués en format papier et 16 % en format électronique. Le pourcentage restant a été communiqué sous d'autres formats (comme le visionnement du matériel dans une salle de lecture).

Complexité des demandes

Selon les critères en matière de complexité du Secrétariat du Conseil du Trésor, un grand nombre de demandes traitées par l'ARC sont considérées complexes en raison du nombre de pages. Parmi les demandes liées à la LPRP traitées au cours de 2011-2012, 49 % comprenaient le traitement de 100 pages ou plus. En effet, cinq de ces demandes représentaient le traitement de 7 623 pages en moyenne. Au total, l'ARC a traité 510 503 pages au cours de 2011-2012. Il importe de mentionner qu'un bon nombre de demandes comportant moins de 100 pages étaient également considérées comme complexes, en raison du sujet et de la nature délicate du dossier. Pour plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.

Présomptions de refus

Parmi les 1 497 demandes traitées au cours de l'année 2011-2012, 319 (21 %) l'ont été après l'échéance prévue par la loi pour des motifs tels que la capacité de la charge de travail et la nécessité de mener des consultations externes et internes. Ce chiffre est plus élevé que la normale parce que l'ARC a concentré ses efforts sur le traitement des demandes antérieures à 2011-2012.

Le nombre de demandes dont la période de traitement était prolongée a également augmenté considérablement en 2011-2012 comparativement aux exercices antérieurs. Encore une fois, ce résultat est en grande partie attribuable à la décision de l'ARC de se concentrer principalement sur la réduction des arriérés au cours de l'exercice.

Demandes de traduction

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



Délai de traitement et prorogations des délais

Le tableau suivant présente les délais de traitement des 1 497 demandes traitées en 2011-2012.

Délai de traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
30 jours ou moins	703	46,96 %
De 31 à 60 jours	449	29,99 %
De 61 à 120 jours	163	10,89 %
121 jours ou plus	182	12,16 %

La Direction de l'AIPRP a traité 1 178 (78,6 %) demandes dans les délais prescrits par la loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils, ou lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai prescrit.

La Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai prescrit dans 553 cas en 2011-2012. Les prorogations ont été appliquées parce que le délai d'origine de 30 jours aurait empiété de façon déraisonnable sur les activités ou parce que l'ARC devait consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

Corrections et mention

L'ARC a reçu une demande visant la correction de renseignements personnels en sa possession. Cette demande était toujours en cours de traitement à la fin de 2011-2012.

Consultations

Au cours de l'année 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a traité 19 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 420 pages ont été examinées afin de répondre à ces demandes.

Pour plus de détails sur les consultations reçues d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux, y compris les délais de traitement et d'exécution, consultez l'annexe A.

Délai d'exécution des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet

Il n'y a eu aucune consultation sur les documents confidentiels du Cabinet en 2011-2012.



Coûts

Au cours de 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a estimé le coût total lié à l'application de la LPRP à 3 271 239 \$, ce qui ne comprend pas le soutien à la coordination des directions générales. Pour obtenir plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.

Environnement opérationnel

L'ARC recueille des quantités considérables de renseignements personnels selon les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, ainsi que selon les 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. Étant donné le volume des renseignements personnels géré par l'ARC, il est essentiel qu'elle dispose d'un cadre lui permettant d'assurer la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et la disposition appropriées des renseignements personnels.

Au cours des dernières années, la Direction de l'AIPRP s'est efforcée de renforcer la gouvernance de la protection des renseignements personnels conformément aux recommandations³ du Commissariat à la protection de la vie privée et aux exigences de la *Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor*. Plusieurs projets ont été entamés en 2011-2012 à cette fin, soit :

- Les instruments de politique de la protection de la vie privée de l'ARC ont été mis au point afin de renforcer la gouvernance de la protection des renseignements personnels et ils ont obtenu l'approbation finale de la haute direction tout juste après la fin de l'exercice.
- Une formation améliorée a été offerte aux intervenants clés sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.
- Le protocole d'échange de renseignements élaboré entre la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes a été mis à jour afin de maximiser l'efficacité et l'efficacité des processus de façon à améliorer la gestion des atteintes à la vie privée par la Direction de l'AIPRP.

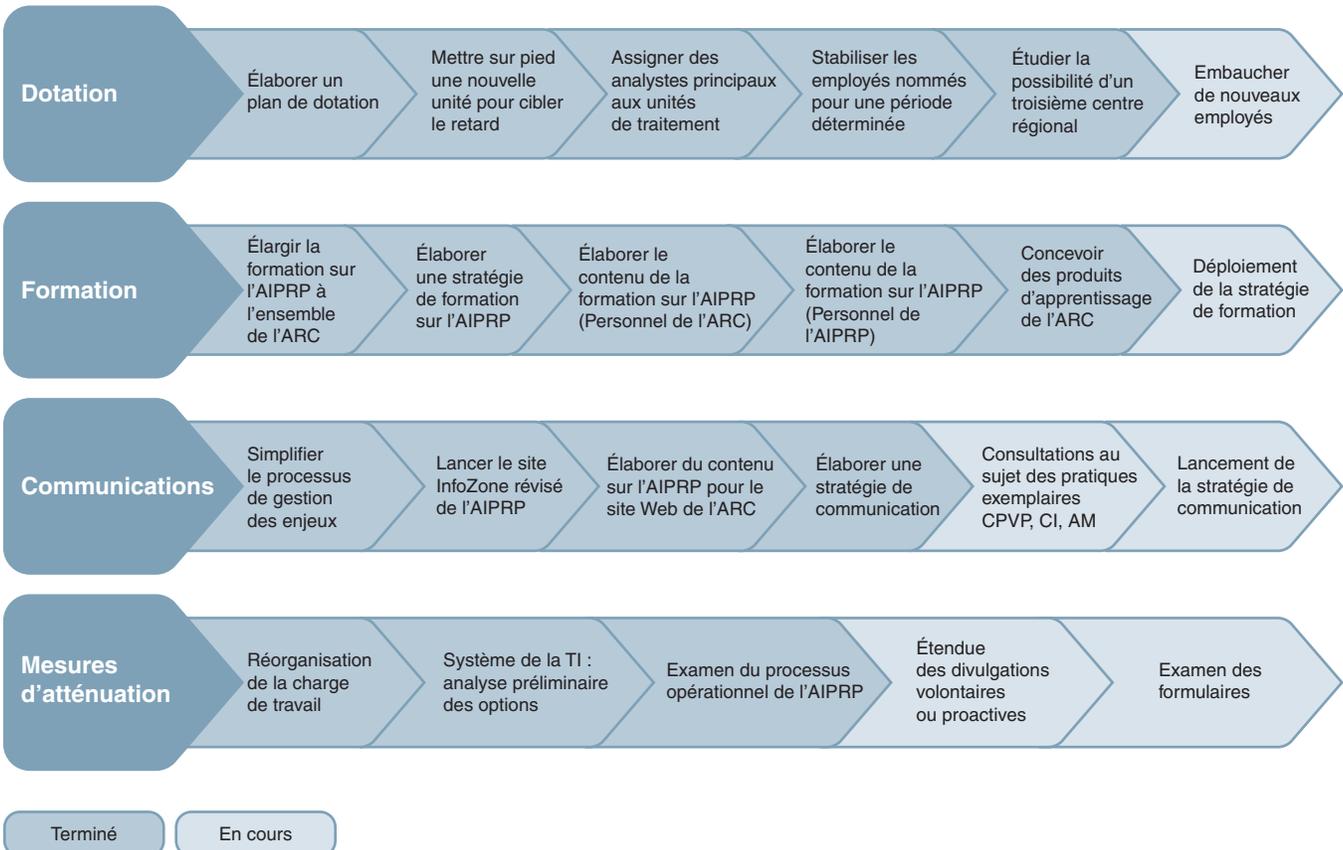
Ces projets font partie d'un plan plus vaste d'amélioration pluriannuel élaboré par la Direction afin d'améliorer son rendement. Ce plan met l'accent sur quatre secteurs clés : les communications, la formation, la dotation et les mesures d'efficacité.

³Indiqué dans le rapport de vérification du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada – *Cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions fédérales*.



Comme l'illustration suivante l'indique, l'ARC a fait des progrès considérables dans la mise en œuvre du plan d'action.

Actions



Communications

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a entrepris une vaste gamme d'activités de communication afin d'appuyer et de promouvoir une gestion efficace en matière de protection de la vie privée partout à l'ARC et d'informer les Canadiens sur la façon d'avoir accès aux renseignements personnels détenus par l'ARC. Voici un résumé de certaines des activités clés effectuées en 2011-2012.



Journée de la protection des données

En janvier 2012, l'ARC a fait la promotion de la Journée de la protection des données partout à l'Agence. L'un des principaux buts de cette journée est de sensibiliser les gens à l'importance de gérer et de protéger adéquatement les renseignements personnels. Certains des outils et des ressources ajoutés dans le site intranet de l'ARC afin de promouvoir l'importance de protéger les renseignements personnels comprennent ce qui suit :

- Le Centre de référence en gestion des données (dépôt central de pratiques exemplaires, de normes, de lignes directrices et de procédures);
- Des lignes directrices sur l'utilisation et la communication de renseignements;
- Une brochure sur la protection et le traitement des renseignements qui décrit comment gérer les dossiers de niveau « Confidentiel », « Secret » et « Très secret » ainsi que ceux de niveau « Protégé A », « Protégé B » et « Protégé C »;
- Un portail qui fournit des renseignements aux employés concernant la prévention des tentatives illégales d'obtention des renseignements fiscaux et l'assurance que les droits des contribuables sont protégés.

Site intranet de l'ARC

La priorité constante de la Direction de l'AIPRP consiste à faire en sorte que tous les employés de l'ARC aient les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée. En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a réorganisé son site intranet afin d'offrir des outils en ligne à tous les intervenants de l'ARC qui répondent aux demandes d'AIPRP. Les renseignements comprenaient des conseils sur la façon de répondre à une demande d'AIPRP, de formuler des recommandations ainsi qu'une section foire aux questions améliorée. Les mises à jour comprenaient aussi des outils et des conseils afin de s'assurer que les employés sont informés de leurs responsabilités de protéger et gérer adéquatement les renseignements personnels.

Site Internet de l'ARC

Dans le but d'informer les Canadiens sur la façon dont l'ARC protège les renseignements personnels et comment ils peuvent y avoir accès, la Direction de l'AIPRP a révisé le site Web de l'ARC et y a un ajouté du nouveau contenu. Celui-ci indique les pratiques de l'ARC sur la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels, fournit les renseignements requis pour présenter une demande de renseignements personnels et met en évidence la façon non officielle dont les Canadiens peuvent demander les renseignements.



Engagement interne

Au cours de 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a collaboré avec le Comité d'examen et de surveillance de l'AIPRP afin d'appuyer l'examen et l'approbation des instruments de politique de l'ARC en matière de protection de la vie privée et le déroulement des initiatives de communication partout à l'ARC. Ce Comité a joué un rôle essentiel dans la demande de suggestions des directions générales dans l'ensemble de l'ARC afin d'appuyer la collaboration sur les initiatives d'intérêt commun. Par exemple, les membres du Comité ont joué un rôle clé dans le soutien du déroulement de la Journée de la protection des données partout à l'ARC.

La Direction de l'AIPRP a également collaboré avec la Direction générale des finances et de l'administration et la Direction générale de la stratégie et de l'intégration afin de s'assurer que des clauses suffisantes en matière de protection de la vie privée sont comprises dans les protocoles d'entente et les autres arrangements d'échange de renseignements ainsi que les contrats d'échange de renseignements personnels.

D'autres consultations avec la Direction générale des finances et de l'administration comprenaient la mise à jour d'un protocole avec la Direction de la sécurité et des affaires internes en vue du traitement des dossiers d'atteintes à la vie privée.

La Direction de l'AIPRP a aussi collaboré avec la Direction générale des services juridiques et les secteurs de programme afin de discuter de la mise à jour des avis de confidentialité concernant les formulaires et les sites Web qui recueillent des renseignements personnels afin d'assurer l'observation des exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Formation

La Direction de l'AIPRP a étendu considérablement la formation aux publics ciblés à l'ARC au cours de 2011-2012. La formation et le matériel de sensibilisation ont été modifiés afin de mettre l'accent sur l'importance et la nécessité d'entreprendre des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au cours des premières étapes des initiatives nouvelles et considérablement révisées qui visent des renseignements personnels. Par exemple, afin de promouvoir la Journée de la protection des données, 93 employés ont assisté à des séances sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

La formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été présentée à 3 538 employés au cours de 169 séances à l'échelle du Canada. Cela représente une augmentation de 218 % quant à la formation des employés comparativement à l'exercice 2010-2011.

Une autre formation a également été offerte aux cadres au moyen du Programme d'apprentissage pour MG : 440 gestionnaires ont participé à 22 séances. En outre, la Direction générale des services juridiques a donné six séances de formation à 94 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la LAI et à la LPRP.

La Direction de l'AIPRP a également offert une formation approfondie aux employés qui travaillent à la Direction. En particulier, une formation a été offerte sur le système de suivi interne et de rédaction électronique (une application de numérisation et de séparation à l'interne), et tous les nouveaux analystes ont suivi une formation complète sur la LAI et la LPRP et sur la façon dont elles s'appliquent à l'ARC.



Dotation

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a reçu des ressources importantes afin de mettre en œuvre son plan d'amélioration pluriannuel. Par conséquent, la Direction de l'AIPRP :

- a embauché 32 employés temporaires afin de traiter les dossiers de façon plus rapide;
- a agrandi l'équipe créée en 2010-2011 en vue d'éliminer les arriérés;
- a embauché d'autres employés afin de renforcer la gouvernance de la protection des renseignements personnels, d'étendre les communications et la formation et de mettre en place des mesures d'efficience.

Ces mesures de dotation ont permis à la Direction de l'AIPRP de dépasser ses objectifs de production. En effet, à la fin de 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a éliminé 100 % des arriérés antérieurs à avril 2010 et 92,4 % des demandes reportées de l'exercice précédent. Cette dernière réalisation a largement dépassé l'objectif de 75 % établi dans le plan d'élimination de la charge de travail.

À la suite de ces mesures, le nombre de dossiers reportés (183) à 2012-2013 était le plus faible depuis 2001-2002.

Les mesures d'efficience

Assurer la durabilité des activités à long terme demeure un objectif essentiel de la Direction de l'AIPRP. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a mis en œuvre un certain nombre de mesures d'efficience en 2011-2012, dont les plus importantes étaient les suivantes :

- Réorganisé ses divisions selon le sujet des demandes. La réorganisation des divisions en fonction de ces critères a pour objectif d'optimiser la productivité, d'apporter un soutien aux employés de l'ARC et de mieux répondre aux besoins des contribuables.
- Entamé des consultations avec les directions générales en ce qui concerne l'examen des exigences en matière de protection de la vie privée pour ce qui est des avis, des clauses des protocoles d'entente, des atteintes à la vie privée et d'autres questions d'intérêt commun.
- Lancé un projet pilote à Montréal qui a accordé aux demandeurs l'option de recevoir leur trousse de réponse sur un CD ou un DVD. Fournir des documents de façon électronique a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier au sein de la Direction.
- Ajouté des trousseaux d'outils d'information à son site intranet afin d'aider les employés à s'acquitter de leurs responsabilités à l'égard de l'AIPRP.
- Traité toutes les nouvelles demandes à l'aide du système de révision électronique, ce qui s'est traduit par la réduction des processus manuels.



Politiques, lignes directrices et procédures

Ensemble de politiques sur la protection de la vie privée de l'ARC

En 2010-2011, conformément aux recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée et selon la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor, 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 Secrétariat du Conseil du Trésor et le Commissariat à la protection de la vie privée. L'ensemble de politiques sur la protection de la vie privée est composé de ce qui suit :

- Politique de l'ARC sur la protection de la vie privée
- Directive de l'ARC sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée
- Procédures de l'ARC sur les évaluations relatives à la vie privée

En réponse à la rétroaction de la haute direction, l'ensemble de politiques sur la protection de la vie privée a été examiné et révisé en 2011-2012. Les consultations de toutes les directions générales et des régions ont eu lieu, et l'ensemble de politiques révisé a été déposé pour approbation finale de la haute direction. L'ensemble de politiques sur la protection de la vie privée de l'ARC a été officiellement approuvé par le Comité de gestion de l'Agence au début de l'exercice 2012-2013.

Plaintes et enquêtes

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'ARC a reçu 570 plaintes, dont 27 ont été reportées à l'exercice 2012-2013.

Le tableau suivant indique en détail les 568 plaintes traitées au cours de l'exercice. Parmi celles-ci, 97,36 % n'étaient pas fondées. Certaines de ces plaintes ont été reçues au cours d'exercices précédents.

Traitement	Nombre de plaintes	Pourcentage
Abandonnée	8	1,40 %
Bien fondée	5	0,88 %
Pas bien fondée	553	97,36 %
Bien fondée et réglée	1	0,18 %
Réglée au cours de l'enquête	1	0,18 %

La Direction de l'AIPRP a aussi reçu 41 plaintes au sujet d'une collecte, d'une utilisation ou d'une divulgation incorrecte présumée de renseignements personnels par l'ARC ou de leur accès. Les détails concernant ces types de plainte figurent dans le tableau suivant.

En suspens depuis l'exercice précédent	Reçues pendant l'exercice	Traitées	Inventaire de fermeture
12	41	26	27



Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a élaboré un questionnaire de détermination d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, un outil simple permettant d'estimer la nécessité d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) ou d'un protocole de protection de la vie privée. Cet outil permet aux intervenants de l'ARC d'évaluer facilement les conséquences en matière de protection de la vie privée des initiatives nouvelles ou considérablement révisées en consultation avec la Direction de l'AIPRP. En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a reçu 37 questionnaires, dont certains nécessiteront la réalisation d'une EFVP.

De plus, l'ARC a créé une évaluation de protocole de protection de la vie privée, un outil conçu pour évaluer tout programme et activité, nouveau ou considérablement modifié, dont les objectifs sont limités à des fins non administratives.

Au cours de l'exercice, le directeur de l'AIPRP a soumis l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée suivante au Commissariat à la protection de la vie privée.

Espace de réseautage professionnel (Wiki de l'ARC)

Il s'agit d'un espace wiki de réseautage professionnel élaboré aux fins de l'engagement interne et de la consultation à l'ARC. Le wiki permet aux employés de faire du réseautage et de se consulter sur les politiques et les projets d'intérêt commun.

Les résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectués par l'ARC depuis la mise en œuvre par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en mai 2002 sont disponible à :

<http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html>

Communication en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Durant la période visée, aucune communication n'a été faite selon les dispositions de l'alinéa 8(2)e) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Deux communications ont été faites selon les dispositions de l'alinéa 8(2)m). Elles ont été faites selon les dispositions du sous alinéa 8(2)m)(i) parce que des raisons d'intérêt public justifiaient nettement une violation de la vie privée. Le Commissariat à la protection de la vie privée a été informé des deux communications, l'une avant qu'elle soit faite, l'autre après.



Collaboration avec les organismes de surveillance

L'ARC continue de collaborer étroitement avec le Commissariat à la protection de la vie privée et le Secrétariat du Conseil du Trésor sur des questions relatives à la protection des renseignements personnels qui touchent nos deux organisations. En consultation avec le Commissariat à la protection de la vie privée, l'ARC a pris les mesures suivantes :

- révisé son protocole actuel d'échange de renseignements élaboré entre la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes;
- examiné et révisé son processus d'avis d'atteinte à la vie privée et créé un modèle standard afin d'aviser le Commissariat à la protection de la vie privée des atteintes à la vie privée;
- révisé les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée en cours et fourni une orientation et des conseils uniformes aux secteurs de programme sur les questions d'intérêt commun.

Le Commissariat à la protection de la vie privée a aussi apporté son soutien à l'ARC au cours de la promotion de la Journée de la protection des données en fournissant du matériel pour promouvoir l'activité.

L'ARC a aussi consulté la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor et a collaboré avec la Division afin de s'acquitter de ses obligations et de renforcer les activités actuelles, en particulier durant la création de l'ensemble de politiques sur la protection de la vie privée de l'ARC. Elle a aussi participé activement à une équipe spéciale établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de définir les exigences fonctionnelles d'un système pangouvernemental sur l'AIPRP.

Présentation de rapports destinés au public

En 2011-2012, l'ARC a révisé le chapitre à son sujet dans la publication Info Source afin de s'assurer que les renseignements qui y figurent sont exacts. Dans le cadre de ce processus, des catégories de documents et des fichiers de renseignements personnels ont été mis à jour.

La Direction de l'AIPRP a aussi rendu compte de son rendement en répondant aux sources de données 12.5 et 12.6 du *Cadre de responsabilisation de gestion 2011-2012*. Le Cadre est un principal outil de gestion du rendement utilisé par le gouvernement fédéral afin de favoriser la responsabilisation des administrateurs généraux et d'améliorer les pratiques de gestion dans l'ensemble des ministères et des organismes.



Le tableau suivant indique les résultats du Cadre de responsabilisation de gestion de l'ARC depuis 2008-2009.

Exercice	Résultats de la source de données 12.5 (Protection des renseignements personnels)	Résultats de la source de données 12.6 (Gouvernance et capacité)
2008-2009	Possibilité d'amélioration	Non évaluée
2009-2010	Acceptable	Non évaluée
2010-2011	Acceptable	Forte
2011-2012	Forte	Forte

Conclusion

L'ARC s'est engagée à remplir ses obligations prévues par la LPRP et à assumer ses fonctions afin de s'assurer que les renseignements personnels détenus par les organisations sont pleinement protégés. Étant donné que les arriérés sont considérablement réduits, l'ARC est en bonne position pour continuer le renforcement de ses activités et de sa gouvernance en matière de protection de la vie privée au cours du prochain exercice en prenant les mesures suivantes :

- offrir des produits de communication et de formation à l'intention des publics ciblés afin de s'assurer que tous les renseignements personnels que détient l'ARC sont protégés selon les dispositions de la loi, les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor et les instruments de politique de la protection de la vie privée de l'ARC connexes;
- étendre la portée des mécanismes de divulgation informelle dans la mesure du possible au sein de l'ARC;
- lancer une technologie améliorée, y compris une nouvelle version du système de suivi de l'AIPRP et du système de révision électronique;
- mettre en œuvre des mesures d'efficacité supplémentaires.

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 : 2011-04-01 au 2012-03-31

PARTIE 1 - Demandes en vertu de la LPRP

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	1 362
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	318
Total	1 680
Fermées pendant la période visée par le rapport	1 497
Reportées à la prochaine période de rapport	183

PARTIE 2 - Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	51	177	54	23	4	10	3	322
Communication partielle	21	257	366	130	35	93	27	929
Tous exemptés	0	1	5	0	0	0	0	6
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	29	18	16	7	0	2	0	72
Demande abandonnée	131	18	8	3	1	6	1	168
Total	232	471	449	163	40	111	31	1 497



2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	21	23(a)	0
19(1)(a)	20	22(1)(a)(ii)	20	23(b)	0
19(1)(b)	1	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	43	22(1)(b)	447	24(b)	0
19(1)(d)	1	22(1)(c)	0	25	1
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	768
19(1)(f)	0	22.1	0	27	118
20	0	22.2	0	28	1
21	2	22.3	0		

2.3 Exclusions

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

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	299	23	0
Communication partielle	746	176	7
Total	1 045	199	7



2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	14 791	14 791	322
Communication partielle	476 191	395 176	929
Tous exemptés	3 585	0	6
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	15 936	10 545	168
Total	510 503	420 512	1 425

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

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées
Communication totale	285	7 049	36	6 980	1	762	0	0	0	0
Communication partielle	276	13 560	431	111 359	129	88 816	89	151 525	4	29 916
Tous exemptés	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	163	204	2	598	2	1 543	0	0	1	8 200
Total	730	20 813	469	118 937	132	91 121	89	151 525	5	38 116

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	3	3
Communication partielle	0	0	0	5	5
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	8	8



2.6 Retards

2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
319	269	10	5	35

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	12	43	55
16 à 30 jours	7	38	45
31 à 60 jours	7	26	33
61 à 120 jours	13	30	43
121 à 180 jours	7	29	36
181 à 365 jours	40	42	82
Plus de 365 jours	12	13	25
Total	98	221	319

2.7 Demandes de traduction

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

PARTIE 3 - Communications en vertu du paragraphe 8(2)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Total
0	2	2



PARTIE 4 - Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	1
Demandes de correction acceptées	0
Demandes de correction refusées	0
Mentions annexées	0

PARTIE 5 - Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	67	0	1	0
Communication partielle	559	0	12	3
Tous exemptés	4	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	20	0	0	0
Demande abandonnée	8	0	0	0
Total	658	0	13	3

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	1	0	3	0
16 à 30 jours	657	0	10	3
Total	658	0	13	3



PARTIE 6 - Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	8	148	10	237
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	1	35	0	0
Total	9	183	10	237
Fermées pendant la période visée par le rapport	9	183	10	237
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	1	3	1	1	0	0	0	6
Communiquer en partie	1	1	0	0	0	0	0	2
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	4	1	1	0	0	1	9



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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	6	0	0	0	0	0	0	6
Communiquer en partie	2	1	0	1	0	0	0	4
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	8	1	0	1	0	0	0	10

PARTIE 7 - Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	0	0

PARTIE 8 - Ressources liées à la LPRP

8.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		2 598 440 \$
Heures supplémentaires		64 779 \$
Biens et services		608 020 \$
- Marchés pour les EFRVP	0 \$	
- Marchés de services professionnels	413 441 \$	
- Autres	194 579 \$	
Total		3 271 239 \$



8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	47	0	47
Employés à temps partiel	0	0	0
Employés régionaux	0	0	0
Experts-conseils et	3	0	3
Étudiants	1	0	1
Total	51	0	51