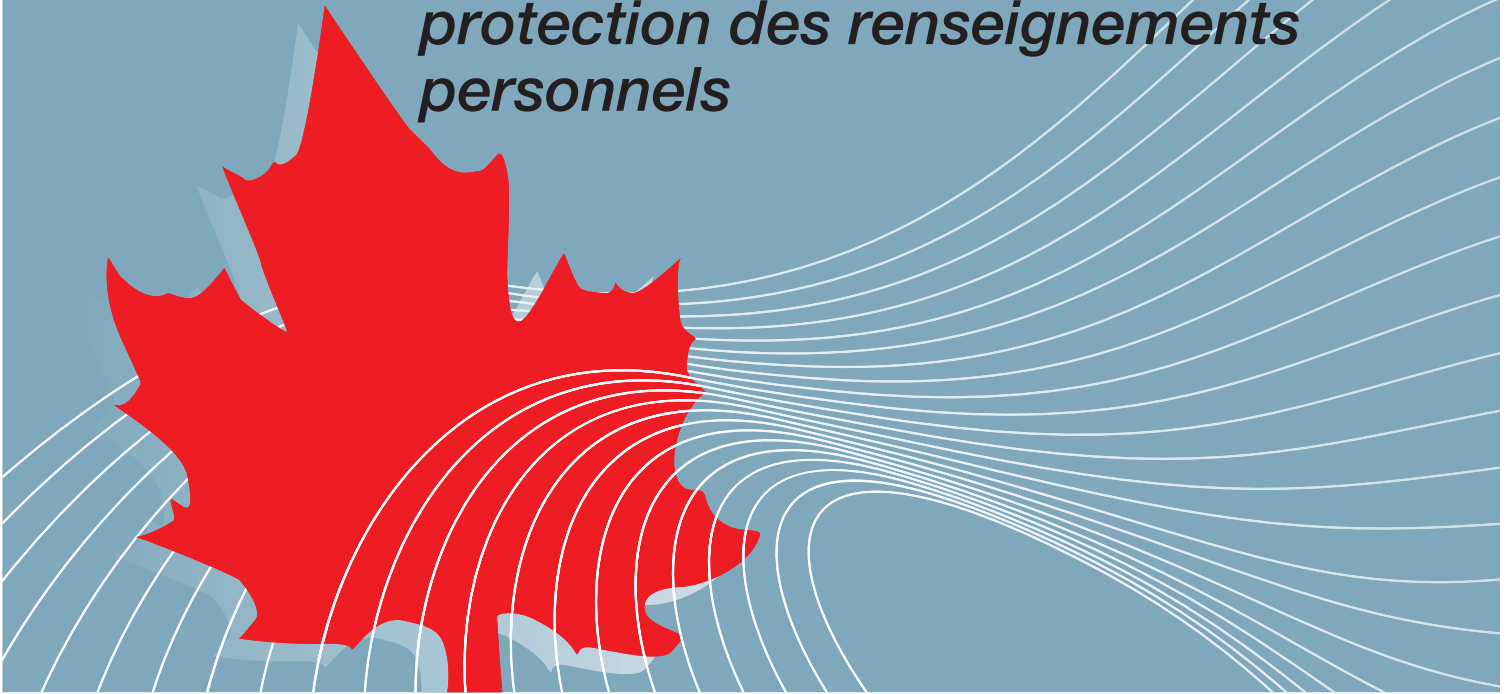


Rapport annuel au Parlement 2012-2013

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



RC4415-1 Rév. 13



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada



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* 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 *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. 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* 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 *Loi sur la protection des renseignements personnels* peuvent adresser une plainte au commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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 (y compris les demandes de formulaires et de publications) : 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
- 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
Gouvernance renforcée.....	18
Politiques, lignes directrices et procédures	19
Plaintes et enquêtes et affaires de la Cour fédérale.....	21
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.....	24
Communication en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	25
Collaboration avec les organismes de surveillance	25
Présentation de rapports destinés au public	26
Conclusion.....	26
Annexe A – rapport statistique	27



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 12 directions générales et de 5 bureaux régionaux à l'échelle du pays.

Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Finances et administration
- 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, évaluation et des risques

Régions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



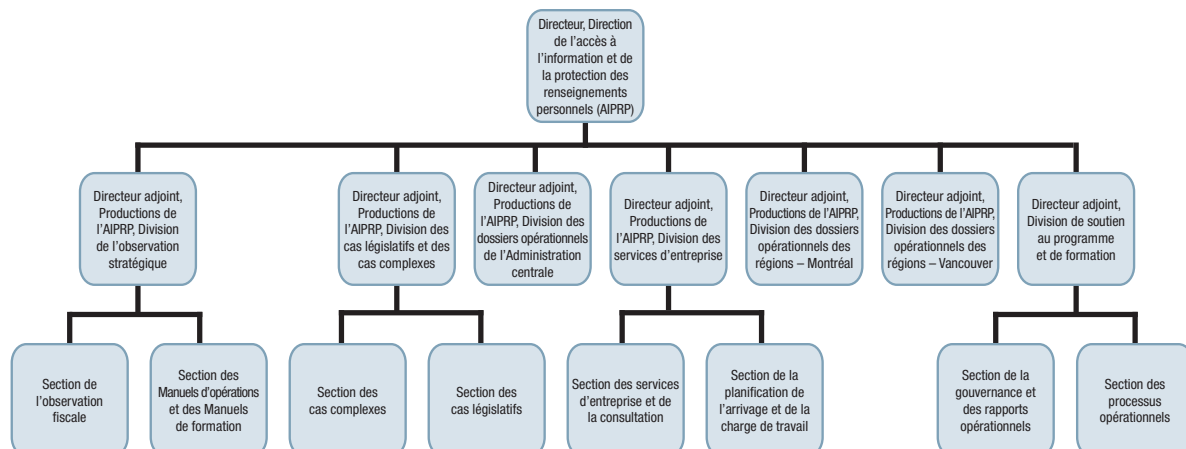
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Afin de remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP assume les responsabilités suivantes :

- répondre aux demandes selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- donner des conseils et une orientation aux employés de l'ARC concernant les exigences relatives aux demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion adéquate des 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, et 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 ces risques;
- donner des séances d'information sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels;
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor 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 *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

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 2012-2013, 124 employés à plein temps étaient chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. 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

Ce comité est composé de cadres supérieurs représentant toutes les directions générales de l'ARC. Il dirige l'examen horizontal 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. Son mandat a été révisé en 2012-2013.

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 *Loi sur la protection des renseignements personnels* par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor. Toutefois, selon l'article 73 de cette *Loi*, le ministre peut déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la *Loi* à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'arrêté sur la désignation actuelle de l'ARC pour la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été signé le 28 mars 2013 par Gail Shea, ministre du Revenu national. Il énonce les dispositions particulières de la *Loi* et de son règlement que la ministre a déléguées à divers postes au sein de l'ARC.

L'ordonnance de délégation pour la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été revue en 2012-2013 afin de la rendre conforme aux modifications effectuées à l'ordonnance de délégation pour la *Loi sur l'accès à l'information*, selon la recommandation suivante du Commissariat à l'information du Canada : « que la ministre du Revenu national modifie l'ordonnance de délégation afin d'assurer une plus grande autonomie du coordonnateur de l'accès à l'information ». Parmi les changements effectués, mentionnons le retrait du pouvoir délégué de tous les sous-commissaires, sauf le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.

Habituellement, le Directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de production approuvent les réponses aux demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué, ainsi qu'au sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques.



Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Privacy Act
Delegation Order

I, Gail Shea, Minister of National Revenue and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency, 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.

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

Je, Gail Shea, ministre du Revenu national et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, 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 dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui sont mentionnées dans l'annexe.

La ministre du Revenu national et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique,

Gail Shea
Minister of National Revenue and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 28th day of March, 2013
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 28^e jour de mars 2013

¹ R.S., c. P-21

² S.R., ch. P-21

Canada



Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels

Cadres 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(2j) 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; paragraphes 33(2), 35(1) et 35(4) de la Loi sur la protection des renseignements personnels; et articles 9; paragraphes 11(2), 11(4), 13(1); et article 14 du Règlement sur la protection des renseignements personnels.

- Commissaire
- Commissaire délégué
- Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- 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
- 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-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

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 *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour l'exercice 2012-2013. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

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

Au cours de la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, l'ARC a reçu 1 980 nouvelles demandes de communication de renseignements personnels. Il s'agit de 618 demandes (45 %) de plus que l'année passée. Étant donné que 184 demandes ont été reportées de 2011-2012, cela représentait un total de 2 164 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
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
2012-2013	1 980	1 936	775 563

De plus, la Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 1 146 courriels et à 664 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 *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à la fourniture d'autres coordonnées.



Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 1 936 demandes de renseignements personnels, ce qui a compris l'examen de 775 563 pages de documents. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication totale	396	20,45 %
Communication partielle	1 143	59,04 %
Exception totale	7	0,36 %
Exclusion totale	0	0 %
Aucun enregistrement n'existe	167	8,63 %
Abandon de la demande	223	11,52 %

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 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont été invoqués. Le pourcentage réfère à la fréquence à laquelle une exception spécifique a été appliquée à des dossiers. Le pourcentage total est supérieur à 100 % parce que plus d'une exception a été appliquée aux dossiers individuels.

Articles	Description	Nombre de demandes	Pourcentage
19	Obtenus à titre confidentiel	29	2,11 %
22	L'application de la <i>Loi</i> , aux enquêtes ou à la sécurité des institutions	567	41,30 %
25	Sécurité d'une personne	1	0,07 %
26	Renseignements personnels	902	65,70 %
27	Secret professionnel entre client et avocat	131	9,54 %

Exclusions

Aucune exclusion n'a été citée.



Format des renseignements divulgués

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP du bureau de Montréal a lancé un projet pilote qui permettait aux demandeurs de choisir de recevoir leur trousse de réponse sur CD ou DVD. En 2012-2013, ce projet a été étendu aux bureaux de l'AIPRP d'Ottawa et de Vancouver. La fourniture de documents électroniques a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. Parmi les 1 539 demandes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* divulgués entièrement ou partiellement, 52 % ont été communiqués en format électronique et 47 % en format papier. Le 1 % restant a été communiqué sous d'autres formats, comme le visionnement du matériel dans une salle de lecture de l'ARC.

Complexité des demandes

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a établi des critères afin de définir le niveau de complexité des demandes d'accès à l'information. Selon ces critères, les demandes sont considérées comme plus complexes à traiter si un grand nombre de pages (plus de 100 pages) doit être traité ou si un sujet délicat doit être analysé.

Parmi les demandes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour lesquelles des documents ont été divulgués en 2012-2013, des documents de 100 pages ou plus ont dû être traités dans 55 % des cas, et 13 794 pages en moyenne ont été traitées pour 11 de ces demandes. Par ailleurs, un bon nombre de demandes comportant 100 pages ou moins 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

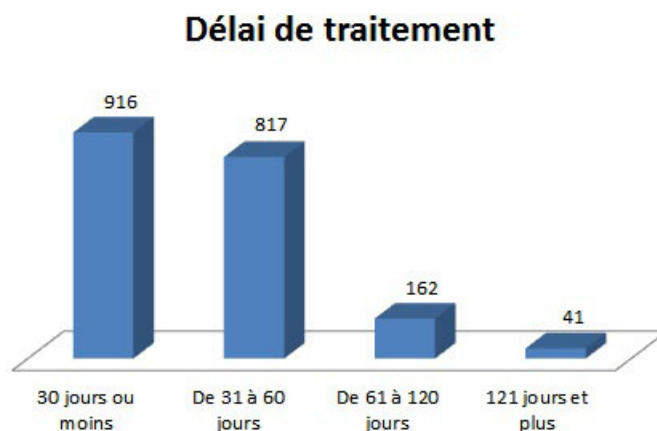
Parmi les 1 936 demandes traitées au cours de l'exercice 2012-2013, 144 (7 %) l'ont été après l'échéance prévue par la loi pour des motifs tels la charge de travail et la nécessité de mener des consultations externes et internes.

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 1 936 demandes traitées en 2012-2013.



La Direction de l'AIPRP a traité 1 792 (93 %) demandes dans le délai prévu 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.

La Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai dans 868 cas en 2012-2013. Les prorogations ont été appliquées parce que le délai d'origine de 30 jours aurait empiété de façon déraisonnable sur les opérations ou parce que l'ARC devait consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

Corrections et mention

L'ARC a reçu deux demandes de correction de renseignements personnels. Ces demandes ont été refusées parce que les renseignements personnels provenaient d'une autre institution.

Consultations

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a traité 29 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 908 pages ont été examinées afin de répondre à ces demandes. Deux autres demandes de consultation ont été reportées à 2013-2014.

Pour plus de détails sur les demandes de consultation 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 2012-2013.

Coûts

Au cours de 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a estimé le coût total lié à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à 3 715 900 \$, 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

En tant qu'administrateur principal des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'ARC maintient un des plus grands dépôts de renseignements personnels du gouvernement. À l'exception de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, aucune autre institution ne conserve autant de renseignements sur les Canadiens que l'ARC. De plus, l'ARC recueille et gère les renseignements personnels liés à l'emploi de ses quelque 40 000 employés.

L'une des pierres angulaires de l'ARC est la confiance que les Canadiens lui accordent pour ce qui est de protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels. En 2012-2013, bon nombre de projets ont été lancés en vue d'améliorer le cadre de gestion de la protection de la vie privée de l'ARC.

Ces projets font partie d'un plan d'amélioration pluriannuel plus large élaboré par la Direction de l'AIPRP afin d'améliorer son rendement en matière d'AIPRP. Le plan vise la mise en œuvre d'activités précises dans quatre secteurs clés :

- communications
- formation
- dotation
- mesures d'efficience

En 2012-2013, l'ARC a poursuivi la mise en œuvre des activités clés exposées dans ce plan.

Communications

En 2012-2013, 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 activités clés effectuées en 2012-2013.



Journée de la protection des données

La Journée de la protection des données est une initiative internationale annuelle présentée au Canada par le Commissariat à la protection de la vie privée. Elle vise principalement à sensibiliser les gens à l'importance de bien gérer et de bien protéger leurs renseignements personnels.

La Journée de la protection des données 2013 à l'ARC a été organisée de façon conjointe par la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes. Le thème était le suivant : « Atteintes à la vie privée – Qu'ai-je besoin de savoir? »

Un vaste éventail d'activités ont été entreprises durant une semaine afin de faire la promotion de la journée, y compris les suivantes :

- On a donné des séances de sensibilisation sur la gestion des atteintes à la vie privée à 1 294 employés.
- On a mis en œuvre un site intranet personnalisé afin de renseigner les employés sur les atteintes à la vie privée et les mesures à prendre si cela se produit. Ce site comprenait une liste des outils que l'ARC fournit à ses employés pour les aider à remplir tous les jours leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée.
- On a affiché un babillard sur les sites intranet des directions générales et des régions afin de faire mieux connaître la page Web interne de la Journée de la protection des données.
- On a envoyé un courriel à tout le personnel de l'ARC afin de les informer des activités de la semaine.
- Pendant la semaine, l'économiseur d'écran des ordinateurs de tous les employés de l'ARC faisait la promotion de la semaine.

Communications internes

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a porté une attention particulière aux publics clés à l'ARC qui sont en mesure de l'aider à remplir son mandat.

- **Personnes-ressources de l'AIPRP** : Il s'agit des employés chargés de répondre aux demandes d'AIPRP. Le rôle qu'ils jouent est important, car ils s'assurent que la Direction de l'AIPRP reçoit tous les renseignements dont elle a besoin pour traiter les demandes à temps. En 2012-2013, plus de soutien a été offert aux personnes-ressources de l'AIPRP afin de les aider à remplir ce rôle important. On a commencé à leur envoyer des courriels tous les mois et à tenir une téléconférence tous les trois mois pour leur fournir d'importants renseignements et leur permettre de demander des précisions, de faire part de leurs difficultés et d'échanger des solutions avec leurs collègues.
- **Haute direction** : L'exécution des obligations législatives liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est une responsabilité commune qui nécessite un soutien continu de tous les secteurs de l'ARC. À cet égard, la haute direction joue un rôle important en veillant à ce que les dirigeants nécessaires soient en place afin de relever les défis liés à l'AIPRP auxquels l'ARC est confrontée. À l'automne 2012-2013, dans le cadre des efforts de l'ARC visant à donner suite aux recommandations des organismes de surveillance, la Direction générale des affaires publiques a commencé à rencontrer les cadres supérieurs des



directions générales et des régions afin de présenter la façon dont ces dernières pouvaient aider l'ARC à relever les défis liés à la divulgation officielle et informelle et à la gestion de la protection des renseignements personnels. Dix présentations avaient été faites à la fin de l'exercice, et le reste aura lieu au premier trimestre de 2013-2014.

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 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a continué de mettre à jour son site intranet afin d'y intégrer des outils en ligne pour tous les intervenants de l'ARC. Elle a entre autres effectué ce qui suit :

- elle a réorganisé le contenu sur la protection de la vie privée afin d'y intégrer une trousse d'outils sur les pratiques de protection de la vie privée, y compris la version à remplir en direct du questionnaire sur la détermination relative à l'évaluation de la protection de la vie privée;
- elle a ajouté des versions électroniques des communications publiées afin de les rendre facilement accessibles;
- elle a ajouté d'autres documents d'orientation du Secrétariat du Conseil du Trésor sur des questions liées à la protection de la vie privée.

Site Web de l'ARC

Afin d'aider les Canadiens à exercer leur droit d'accès à leurs renseignements personnels et de leur fournir plus de renseignements sur la façon dont l'ARC protège et gère leurs renseignements personnels, la Direction de l'AIPRP surveille et révisé continuellement le site Web de l'ARC. De plus, elle continue de publier des résumés d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, comme l'exige la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Engagement interne

Pour que l'ARC puisse respecter ses obligations en matière de protection de la vie privée, elle doit avoir le soutien continu de tous ses secteurs. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a continué de consulter le Comité d'examen et de surveillance de l'AIPRP en 2012-2013 afin de discuter de questions concernant la protection de la vie privée ayant des conséquences horizontales pour l'ARC, y compris la formation, les communications et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Ce comité, composé de directeurs généraux, a joué un rôle clé en appuyant l'engagement à l'échelle de l'ARC à l'égard des questions liées à la protection de la vie privée.

La Direction de l'AIPRP a aussi consulté d'autres intervenants clés de l'ARC afin de régler des questions ponctuelles liées à la protection de la vie privée. Par exemple, un groupe Ginger formé de sous-commissaires a été mis sur pied pour dégager les vulnérabilités éventuelles liées à la protection de la vie privée dans les programmes, les données et les systèmes de l'ARC et définir les mesures



d'atténuation appropriées. Cet exercice de détermination des risques a été dirigé par la Division de la gestion des risques de l'entreprise et aidera l'ARC à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour atténuer tous les risques cernés.

Par ailleurs, un groupe de travail spécial sur la gestion de la protection des renseignements personnels a été formé afin d'examiner les lignes directrices provisoires sur la communication de renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il fournira aussi une orientation à la Direction de l'AIPRP à cet égard. Ces consultations se poursuivront en 2013-2014, jusqu'à ce que les lignes directrices soient achevées.

La Direction de l'AIPRP a également participé à des consultations propres aux directions générales afin d'aborder des questions d'intérêt commun liées à la protection de la vie privée. Ces consultations comprenaient les suivantes :

- Finances et administration : gestion des atteintes à la vie privée;
- Informatique : solutions et développement TI;
- Politique législative et affaires réglementaires : traitement des demandes de communication de renseignements personnels concernant des organismes de bienfaisance;
- Stratégie et intégration : communication de renseignements relatifs à l'impôt sur le revenu.

Formation

La Direction de l'AIPRP est responsable d'informer les employés de l'ARC sur leurs responsabilités liées à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Par le passé, la formation consistait principalement en un cours d'introduction à l'AIPRP, qui donnait un aperçu général des dispositions législatives concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

En 2012-2013, une formation plus ciblée a été conçue afin de tenir compte des recommandations des organismes de surveillance, notamment le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Cette formation est destinée aux publics clés qui aident l'ARC à respecter ses obligations en matière d'accès à l'information. La formation ciblée sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a ainsi été présentée à 3 961 employés lors de 159 séances à l'échelle du Canada. De ces employés, 1 294 ont reçu la formation sur les atteintes à la vie privée qu'ont coordonnée la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes et qui a été donnée lors de 28 séances de formation en classe et 10 conférences Web.

D'autres formations ont aussi été offertes aux cadres au moyen du Programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC : 294 gestionnaires ont participé à 15 séances. De plus, la Direction générale des services juridiques a donné 18 séances de formation à 252 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



Des séances de formation sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ont également été données dans diverses directions générales. De plus, étant donné qu'on a recommandé d'effectuer des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ou de conclure des protocoles d'accord sur la protection de la vie privée, l'analyste de la protection de la vie privée chargé du dossier a donné une formation individuelle au secteur de programme applicable, expliquant en détail les éléments nécessaires pour remplir chaque partie de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

Enfin, la Direction de l'AIPRP a donné une formation poussée à ses employés. Pour l'essentiel, cette formation visait à leur faire connaître les fonctions du Système de suivi de l'AIPRP récemment mis à jour, qui a été lancé dans les trois bureaux de la Direction de l'AIPRP en octobre 2012. Ce nouveau système combine l'ancienne version du Système de suivi de l'AIPRP et le système de révision électronique. En plus de cette formation, les analystes ont reçu une formation sur les sujets suivants :

- l'application des exceptions et des exclusions;
- la réponse aux plaintes;
- la demande de prorogations.

Dotation

En 2012-2013, il n'y pas eu de changement dans les niveaux de ressources. Ce qui est cohérent avec la recommandation du Bureau de l'ombudsman des contribuables de « s'assurer que la Direction de l'AIPRP a des processus efficaces et des ressources adéquates pour réduire l'arriéré et le processus des demandes de renseignements en temps opportun ».

En fait, les ressources à la Direction de l'AIPRP ont considérablement augmenté au cours des dernières années. En 2011-2012, elle a reçu des ressources importantes afin de mettre en œuvre son plan d'amélioration pluriannuel, ce qui a conduit à l'embauche de 32 employés temporaires afin de se concentrer sur l'élimination des arriérés de la Direction. La durée des fonctions de ces employés a été prolongée en 2012-2013.


L'arrivée de nouveaux employés et la mise en place de mesures d'efficience supplémentaires ont permis à la Direction de l'AIPRP d'améliorer son rendement de manière considérable. En 2012-2013, elle a traité 45 % de plus de demandes d'accès à l'information par rapport à 2011-2012.

En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP fera une analyse de rentabilisation afin de donner un aperçu des ressources et des mesures qui sont nécessaires au soutien de ses opérations à long terme.

Mesures d'efficience

La Direction de l'AIPRP vise continuellement à rendre ses opérations les plus efficaces possible. À cette fin, elle a mis en œuvre plusieurs mesures d'efficience en 2012-2013. Voici les plus importantes :

- Mise en œuvre du nouveau Système de suivi de l'AIPRP : En octobre 2012, la Direction de l'AIPRP a mis en place un système mixte de suivi et de révision dans ses trois bureaux. Cet outil de gestion des cas appuie la gestion de bout en bout des demandes d'AIPRP, de l'arrivage à l'envoi postal, et permet d'améliorer la surveillance et la gestion du rendement.

- 
- Fourniture de trousse de demandes sur CD et DVD : La fourniture des documents demandés par voie électronique a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier à l'ARC.
 - Conception du *Formulaire de demande d'accès à l'information et aux renseignements personnels* : Ce formulaire propre à l'ARC aide la Direction de l'AIPRP à traiter les demandes de façon plus efficiente.
 - Révision du manuel de traitement des demandes d'AIPRP : Ce manuel donne aux employés de la Direction de l'AIPRP des directives étape par étape pour le traitement des demandes d'AIPRP, y compris l'application des exceptions et des exclusions.

Gouvernance renforcée

Chef de la protection des renseignements personnels

Dans son rapport de vérification de 2009 intitulé *Cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions fédérales*³, la commissaire à la protection de la vie privée a recommandé à l'ARC de renforcer sa structure de gouvernance en la matière en désignant un responsable de la protection de la vie privée, « à titre d'autorité principale chargée de la gestion de la protection de la vie privée et du leadership en matière de protection de la vie privée ».

Après avoir pris connaissance des recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, l'ARC a renforcé sa structure de gouvernance en créant un ensemble complet de politiques sur la protection de la vie privée, qui sont entrées en vigueur en avril 2012. Elle a aussi élaboré un protocole d'échange de renseignements sur la gestion des atteintes à la vie privée avec la Direction de la sécurité et des affaires internes. De plus, l'ARC a élargi sa formation et ses communications pour sensibiliser tout son personnel en matière de protection de la vie privée. En raison des autres priorités qu'avait l'ARC à ce moment-là, l'ancienne commissaire a demandé à ce que les discussions sur la création du rôle de chef de la protection des renseignements personnels soient reportées jusqu'à ce que toutes les autres recommandations formulées découlant de la vérification aient été entièrement mises en œuvre. Ces éléments fondamentaux étant en place, l'ARC a pu, en 2012-2013, définir le mandat provisoire, la structure organisationnelle et la façon d'exécuter les fonctions liés au rôle de chef de la protection des renseignements personnels.

En mars 2013, le Comité de gestion de l'Agence a approuvé la nomination de la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques au poste de chef de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Cette nomination est entrée en vigueur en avril 2013.

³Ce rapport est accessible à www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pmf_20090212_f.asp#toc05b.



Le mandat du chef de la protection des renseignements personnels est large en ce qui touche la surveillance de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Afin de remplir ces obligations, le chef de la protection des renseignements personnels a les responsabilités suivantes :

- surveiller les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée;
- se faire le champion des droits relatifs à la protection des renseignements personnels conformément à la loi et à la politique, y compris la gestion des atteintes internes à la protection de la vie privée;
- rendre des comptes à la haute direction de l'ARC, au moins deux fois par année, de l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC.

L'ARC reconnaît que la saine gestion de la protection des renseignements personnels va au-delà de la nomination d'un chef de la protection des renseignements personnels, et que cette responsabilité est partagée par tous les employés de l'organisation. En 2013-2014, le chef de la protection des renseignements personnels mettra en œuvre les mesures nécessaires pour s'assurer que les obligations, les responsabilités et les activités liées à la protection des renseignements personnels sont renforcées à l'échelle de l'ARC.

Projet sur les avis de confidentialité

Selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les institutions doivent, au moyen d'un avis de confidentialité, expliquer aux particuliers de qui elles recueillent des renseignements personnels pourquoi elles recueillent ces renseignements. Cet avis doit être fourni chaque fois que des renseignements personnels sont recueillis, que ce soit au moyen d'un formulaire papier ou électronique, d'une application en ligne qui recueille des renseignements personnels ou d'autres méthodes de collecte de ce genre. Le contenu de ces avis est défini dans les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor.

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à examiner les formulaires de l'ARC pour déterminer les prochaines étapes à suivre afin de s'assurer que l'ARC respecte toutes les exigences prévues par la *Loi* et par les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor relativement aux avis de confidentialité.

Politiques, lignes directrices et procédures

Lignes directrices sur la communication de renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Reconnaissant l'importance d'adopter des pratiques uniformes en matière de protection des renseignements personnels à l'ARC, la Direction de l'AIPRP a engagé des consultations en vue de rédiger une version provisoire des lignes directrices sur la communication de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



Il est probable que ces lignes directrices seront principalement axées sur la communication de renseignements sur les employés et d'autres renseignements non fiscaux. Elles traiteront également de la communication de renseignements sur les contribuables dans les cas où il existe des exceptions aux interdictions réglementaires. Ces lignes directrices compléteront les lignes directrices actuelles de l'ARC sur la divulgation des renseignements sur les clients.

Pour soutenir l'élaboration de ces lignes directrices, la Direction de l'AIPRP a formé un groupe de travail composé de représentants de toutes les directions générales de l'ARC et de deux régions. Les membres de ce groupe se consulteront sur les pratiques en place dans leurs secteurs respectifs, fourniront des conseils pendant la rédaction du document et le réviseront. Des consultations externes auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor, du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, de l'Agence des services frontaliers du Canada et du ministère de la Justice Canada auront lieu à l'automne 2013.

Politique de l'ARC sur l'accès à l'information

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à rédiger la *Politique de l'ARC sur l'accès à l'information* dans le cadre de la stratégie de renouvellement des politiques de l'ARC sur la gestion de l'information, laquelle est dirigée par la Direction générale de la stratégie et de l'intégration. L'objectif principal de cette politique est d'assurer que l'ARC utilise au maximum les méthodes de communication informelles pour donner accès à l'information, tout en continuant de respecter le droit du public de présenter des demandes officielles d'accès à l'information, comme le prévoient la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La politique vient donner suite aux recommandations du Commissariat à l'information du Canada et du Bureau de l'ombudsman des contribuables, selon lesquelles l'ARC devait élargir la divulgation proactive et informelle. La politique est censée être envoyée au Comité de gestion de l'Agence en 2013-2014 aux fins d'approbation.

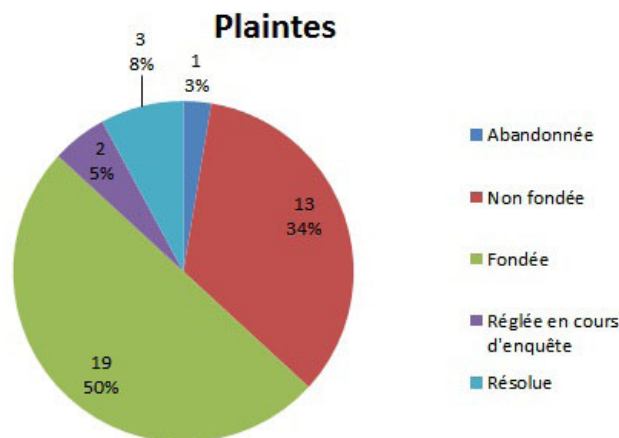
Ensemble de politiques sur la protection de la vie privée de l'ARC

L'ensemble de politiques sur la protection de la vie privée de l'ARC, officiellement approuvé par le Comité de gestion de l'Agence au début de 2012-2013, a été mis en œuvre à l'échelle de l'ARC à l'aide de produits de communication et de formation.

Plaintes et enquêtes et affaires de la Cour fédérale

En 2012-2013, l'ARC a reçu 72 plaintes liées à la protection de la vie privée.

Le tableau suivant illustre les dispositions⁴ prises concernant les 38 plaintes réglées au cours de l'année financière.



La Direction de l'AIPRP rédige actuellement une analyse de rentabilisation en vue de définir les mesures et les ressources qui lui seront nécessaires pour soutenir la durabilité de ses opérations à long terme. La question de la gestion optimale des plaintes sera prise en considération dans cette analyse.

Tel que recommandé par le Commissariat à l'information du Canada, l'ARC a embauché, en 2012-2013, un consultant spécialisé en accès à l'information et en protection des renseignements personnels. Ce dernier a formulé des recommandations sur les pratiques exemplaires à suivre pour traiter les grands dossiers complexes de manière efficace. Il a également analysé l'efficacité des justifications de l'ARC dans le processus de plainte. De plus, il a aidé l'ARC à concevoir une méthode englobant des justifications et des raisonnements pouvant être appliqués à des demandes et des plaintes complexes particulières. Ce document sortira en 2013-2014 et permettra à l'ARC d'appliquer les exceptions et les exclusions avec plus de cohérence.

⁴Les définitions des catégories de classement se trouvent à www.priv.gc.ca/cf-dc/def2_f.asp.



La Direction de l'AIPRP a aussi reçu 66 plaintes concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriées présumées 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
27	66	55	38

L'ARC sait bien qu'une gestion inefficace des atteintes à la vie privée peut gravement éroder son intégrité et la confiance des Canadiens dans l'organisation. L'ARC prend donc toutes les atteintes à la vie privée très au sérieux et veille à renforcer ses contrôles et ses sanctions à l'égard de l'accès et de la divulgation non autorisés.

Droits et délais : enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a publié un rapport spécial intitulé *Droits et délais : enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada*. Ce rapport a été rédigé après que plusieurs plaintes ont été déposées par des contribuables, qui indiquaient avoir eu de la difficulté à obtenir des renseignements de l'ARC. Dans son rapport, l'ombudsman reconnaît que le nombre de pages qui devaient être examinées par les analystes de l'AIPRP pour répondre aux demandes a plus que triplé depuis 2005, mais que le nombre d'employés affectés à cette tâche n'a que peu augmenté.

Le tableau suivant est un résumé des mesures prises en 2012-2013 pour donner suite aux recommandations liées à la protection de la vie privée que l'ombudsman des contribuables a formulées dans ce rapport.

Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer que la Direction de l'AIPRP a des processus efficaces et les ressources adéquates pour lui permettre de réduire les arriérés et de traiter rapidement les demandes de renseignements. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a réduit les arriérés de 100 % en 2011-2012. ■ Elle n'a pas réduit les effectifs affectés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. ■ Elle a renouvelé le mandat de tous les employés temporaires embauchés en 2011-2012.



Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire la promotion à l'interne de l'utilisation de la divulgation informelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lors de présentations aux cadres supérieurs données par la Direction générale des affaires publiques, l'ARC a rappelé à ces derniers que la divulgation informelle est la méthode de divulgation privilégiée à l'ARC. ■ Elle a travaillé étroitement avec la Direction des organismes de bienfaisance de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, afin de s'assurer que les employés sont informés des renseignements qui peuvent être divulgués de façon informelle et de ceux qui sont fournis de manière proactive. ■ Elle a amélioré les communications avec les personnes-ressources de l'AIPRP des secteurs de programme par l'envoi de courriels tous les mois et la tenue de téléconférences tous les trois mois.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Élaborer et communiquer à son personnel des politiques et des procédures claires sur la divulgation informelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elle a rédigé la <i>Politique sur l'accès à l'information de l'ARC</i> qui indique clairement que la divulgation informelle est la méthode de divulgation privilégiée à l'ARC.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Offrir une formation améliorée à son personnel en ce qui concerne les demandes de renseignements informelles, en particulier dans les secteurs de programme où le nombre de demandes est le plus élevé. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a demandé à ses cadres supérieurs de suggérer des façons d'établir des liens avec des publics clés en particulier, en mettant l'accent sur la divulgation informelle. ■ Elle a offert une formation comportant un volet sur la divulgation proactive à 3 961 employés.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Fournir aux contribuables des renseignements plus complets sur les demandes de renseignements informelles, au moyen de son site Web, de ses publications et de ses services téléphoniques de demandes de renseignements. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a fait la promotion de la divulgation informelle et proactive lors de présentations aux cadres supérieurs, ainsi que de séances de formation et de sensibilisation à tout le personnel. ■ Elle a révisé du texte à publier sur son site Web. ■ Elle a fourni une orientation à ses directions générales et aux régions afin de s'assurer que les renseignements sur la divulgation informelle et proactive affichés sur leurs sites Internet et intranet avaient été améliorés.



Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none">■ Informer les demandeurs lorsque l'échéance prorogée ne pourra pas être respectée et que l'état de la demande sera en présomption de refus.	<ul style="list-style-type: none">■ L'ARC s'est assurée que les analystes demeuraient en contact avec les demandeurs tout au long du cycle de vie d'un dossier.

Affaires entendues par la Cour fédérale

Une seule affaire a été entendue par la Cour fédérale en 2012-2013.

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a élaboré un questionnaire de détermination d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Il s'agit d'un outil simple permettant d'estimer la nécessité d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée 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. La version à remplir en direct de cet outil a été préparée en 2012-2013 et ajoutée à la trousse d'outils pour les pratiques relatives à la protection de la vie privée, sur le site intranet de l'ARC. En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a reçu 39 questionnaires, dont certains entraîneront l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

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

Dépôt d'indices

Le dépôt d'indices est un système national centralisé utilisé pour le traitement des indices internes et externes concernant des particuliers à risque de ne pas observer la *Loi de l'impôt sur le revenu* ou la *Loi sur la taxe d'accise*. Le dépôt permet à tous les bureaux des services fiscaux de créer, d'examiner et de contrôler des indices internes et externes ainsi que toutes les mesures de suivi.

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est axée sur la concordance du modèle opérationnel et des flux de données personnelles, la détermination des questions relatives à la protection de la vie privée et l'établissement de stratégies visant à atténuer les risques cernés quant à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la communication possible de renseignements personnels.



Les résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectués par l'ARC depuis la mise en œuvre de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en mai 2002, sont disponibles à www.arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html.

Communication en vertu de l'alinéa 8(2)m de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

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

Collaboration avec les organismes de surveillance

L'ARC continue de collaborer étroitement avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de renforcer la gestion de la protection de la vie privée au sein de son organisation.

En 2012-2013, le Commissariat à la protection de la vie privée a entrepris une vérification des contrôles d'accès à l'ARC. En conséquence, le commissaire de l'ARC et la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques ont rencontré le Commissariat afin de discuter de cette vérification et d'autres sujets qui intéressent les deux institutions.

La Direction de l'AIPRP a également travaillé de très près avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada tout au long de l'exercice, pendant l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée en cours. Le Commissariat a aussi fourni du matériel afin de promouvoir la Journée de la protection des données.

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 (SCT) afin de remplir ses obligations et de renforcer ses activités. Par exemple, des fonctionnaires de l'ARC ont régulièrement participé aux rencontres des membres de l'AIPRP du SCT durant l'exercice. De plus, des représentants de la Direction de l'AIPRP ont participé au Groupe de travail du coordonnateur de l'AIPRP et au Groupe de travail d'experts fonctionnels de l'AIPRP, mis sur pied par le SCT, pour examiner les exigences fonctionnelles du futur système de gestion des cas de l'AIPRP à l'échelle du gouvernement, un engagement du Plan d'action pour un gouvernement ouvert. Dans le cadre de cet engagement, l'ARC a fait une démonstration de son système de suivi interne de l'AIPRP devant le groupe de travail dirigé par le SCT.



Présentation de rapports destinés au public

Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux (chapitre d'Info Source)

En 2012-2013, l'ARC a révisé le chapitre à son sujet dans Info Source afin d'en améliorer l'exactitude. Dans le cadre de ce processus, des fichiers de renseignements personnels ont été examinés et mis à jour en conséquence. Elle a également créé l'architecture nécessaire qui lui permettra d'ajouter des chapitres d'Info Source dans son site Web.

Cadre de responsabilisation de gestion

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC n'ont pas été évalués dans le *Cadre de responsabilisation de gestion 2012-2013*.

Vérification de l'ARC par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

En 2012-2013, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a entrepris une vérification afin de déterminer si l'ARC a mis en place les contrôles appropriés pour protéger les renseignements personnels sur les contribuables et si ses politiques, procédures et processus pour la gestion de ces renseignements sont conformes aux pratiques équitables de traitement des renseignements décrites aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Conclusion

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux. Elle continuera de renforcer ses activités et sa gouvernance en matière de protection de la vie privée au cours du prochain exercice en prenant les mesures suivantes :

- transmettre des communications ciblées et offrir une formation aux publics internes et externes clés, en mettant l'accent sur la divulgation informelle et proactive;
- surveiller et évaluer le rendement afin de surmonter rapidement les difficultés liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- mener une analyse de rentabilisation afin de donner un aperçu des ressources et des mesures nécessaires ses opérations à long terme;
- mettre en œuvre le plan d'action du chef de la protection des renseignements personnels pour s'assurer que la reddition de compte en matière de protection de la vie privée, les responsabilités et les activités sont officialisées et communiquées;
- mettre en œuvre des mesures d'efficience.



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 : 2012-04-01 au 2013-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	1 980
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	184
Total	2 164
Fermées pendant la période visée par le rapport	1 936
Reportées à la prochaine période de rapport	228

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	60	247	83	5	0	1	0	396
Communication partielle	33	335	587	155	9	20	4	1 143
Tous exemptés	0	1	0	0	4	0	2	7
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	15	16	136	0	0	0	0	167
Demande abandonnée	170	39	11	2	0	1	0	223
Total	278	638	817	162	13	22	6	1 936



2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)(a)(i)	11	23(a)	0
19(1)(a)	10	22(1)(a)(ii)	27	23(b)	0
19(1)(b)	0	22(1)(a)(iii)	0	24(a)	0
19(1)(c)	18	22(1)(b)	528	24(b)	0
19(1)(d)	1	22(1)(c)	1	25	1
19(1)(e)	0	22(2)	0	26	902
19(1)(f)	0	22.1	0	27	131
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)(a)	0	70(1)(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	302	94	0
Communication partielle	425	701	17
Total	727	795	17



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	27 087	27 087	396
Communication partielle	742 643	601 549	1 143
Tous exemptés	1 325	0	7
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	4 508	2 797	223
Total	775 563	631 433	1 769

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	322	7 813	65	13 547	9	5 727	0	0	0	0
Communication partielle	254	12 646	639	167 066	144	99 434	95	170 672	11	151 731
Tous exemptés	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	215	148	5	806	3	1 843	0	0	0	0
Total	798	20 607	709	181 419	156	107 004	95	170 672	11	151 731

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	1	1
Communication partielle	2	2	0	7	11
Tous exemptés	0	0	0	6	6
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	0	0	8	9
Total	3	2	0	22	27



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
144	100	8	5	31

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	8	41	49
16 à 30 jours	6	24	30
31 à 60 jours	2	19	21
61 à 120 jours	3	12	15
121 à 180 jours	4	10	14
181 à 365 jours	3	7	10
Plus de 365 jours	3	2	5
Total	29	115	144

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
1	0	1



PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	2
Demandes de correction acceptées	0
Demandes de correction refusées	2
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	49	0	3	18
Communication partielle	583	0	16	129
Tous exemptés	5	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	54	0	0	0
Demande abandonnée	4	0	7	0
Total	695	0	26	147

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	15	0	0	3
16 à 30 jours	680	0	26	144
Total	695	0	26	147



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	11	425	20	908
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	11	425	20	908
Fermées pendant la période visée par le rapport	9	181	20	908
Reportées à la prochaine période de rapport	2	244	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	2	0	0	0	0	0	3
Communiquer en partie	0	3	0	0	0	0	0	3
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	2	0	1	0	0	0	3
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	7	0	1	0	0	0	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							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	2	1	0	0	0	0	0	3
Communiquer en partie	7	2	5	0	3	0	0	17
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	9	3	5	0	3	0	0	20

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 *Loi sur la protection des renseignements personnels*

8.1 Coûts

Dépenses	Montant \$
Salaires	3 193 168
Heures supplémentaires	44 951
Biens et services	477 781
- Marchés pour les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	0
- Marchés de services professionnels	337 292
- Autres	140 489
Total	3 715 900

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	48	0	48
Employés à temps partiel et occasionnels	0	0	0
Employés régionaux	0	0	0
Experts-conseils et personnel d'agence	3	0	3
Étudiants	0	0	0
Total	51	0	51

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Institution	Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie terminées
Agence du revenu du Canada	1