

# Rapport annuel au Parlement 2013-2014

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* 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<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014. 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<sup>er</sup> 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 obtenir 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.cra-arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html](http://www.cra-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
Chef de la protection des renseignements personnels .....	5
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> .....	7
Annexe – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	9
Rapport statistique (Annexe A) – Interprétation et explication .....	10
Environnement opérationnel.....	13
Suivi des inventaires de demandes de la Direction de l'AIPRP .....	17
Gestion des cas de violation de la vie privée .....	17
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.....	18
Politiques, lignes directrices et procédures .....	20
Plaintes et enquêtes .....	22
Collaboration avec les organismes de surveillance .....	23
Conclusion.....	25
Annexe A – Rapport statistique.....	26



## Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des 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

### Regions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



## Chef de la protection des renseignements personnels

En mars 2013, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a nommé son premier chef de la protection des renseignements personnels (CPRP), un rôle qui revient à la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques. Le CPRP a un vaste mandat de surveillance de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Le CPRP doit :

- superviser les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- agir comme champion des droits relatifs à la protection des renseignements personnels conformément à la loi et à la politique, et gérer les 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, sur l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC.

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

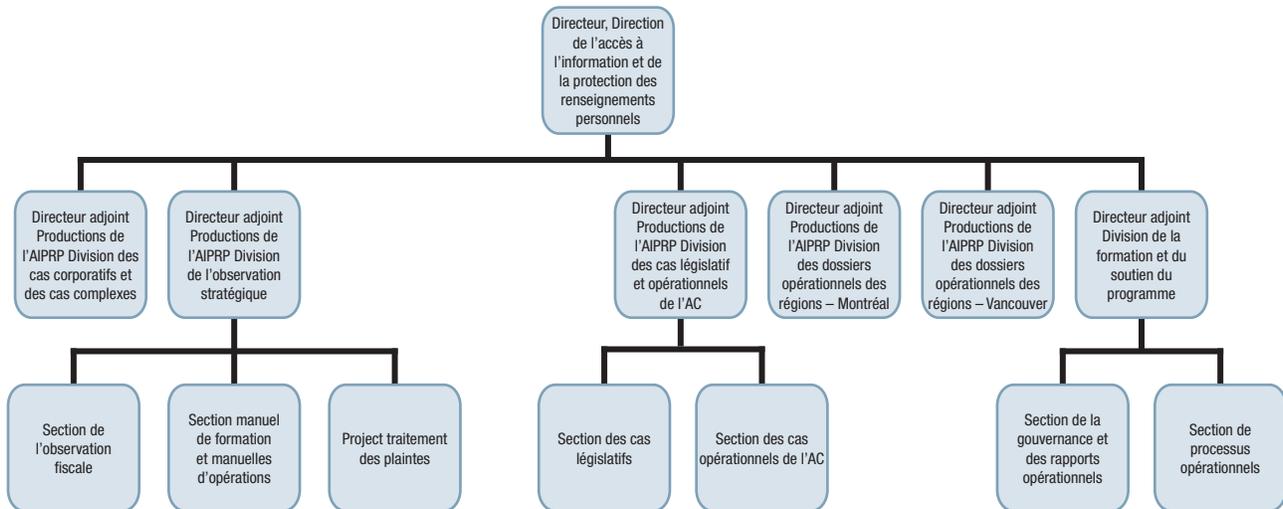
La Direction de l'AIPRP aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Afin de remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP assume les responsabilités suivantes :

- 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*.

Le directeur de la Direction de l'AIPRP a toute l'autorité déléguée par le ministre du revenu National, gère et coordonne le programme d'AIPRP, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.



La Direction de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : le traitement 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. En 2013-2014, 130 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*.



## 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 (AIPRP) est composé de cadres qui représentent toutes les régions et les directions générales de l'ARC. Le comité a été créé pour assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions en ce qui concerne les nouveaux enjeux liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Entre autres responsabilités, le comité examine les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée associées à des risques élevés, identifie les mesures à adopter pour appuyer de façon plus efficace l'administration des questions liées à l'AIPRP à l'ARC et agit comme champion des activités liées à l'AIPRP à l'ARC.

En 2013-2014, le comité a ouvert ses rangs aux sous-commissaires, et la présidence en a été confiée à la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels. Ces changements ont pour but de s'assurer que les questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels demeurent au cœur des préoccupations de la haute direction de l'ARC.



## 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 le *Règlement sur la protection des renseignements personnels* et 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 6 mars 2014 par le 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.

Le Directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints, ainsi que les gestionnaires des unités de traitement, approuver les réponses aux demandes 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

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

I, Kerry-Lynne D. Findlay, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Privacy Act*, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Privacy Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

Je, Kerry-Lynne D. Findlay, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui sont mentionnées dans l'annexe.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

Kerry-Lynne D. Findlay  
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 6th day of March, 2014  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 6<sup>e</sup> jour de mars 2014

Canada



## **Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels**

Les postes 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.

### **Commissaire**

- Autorité absolue

### **Commissaire délégué**

- Autorité absolue

### **Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques (DGAP) et chef de la protection des renseignements personnels**

- Autorité absolue

### **Directeur, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), DGAP**

- Autorité absolue

### **Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, DGAP**

- Autorité absolue

### **Gestionnaires, Direction de l'AIPRP, DGAP**

- 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; paragraphes 33(2), 35(1) et 35(4) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; et article 9 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels*.



## Rapport statistique (Annexe A) – Interprétation et explication

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour l'exercice 2013-2014. Vous trouverez ci-après 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 visée par le rapport (soit du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014), l'ARC a reçu 1 548 nouvelles demandes de communication de renseignements personnels. Cela représente une diminution de 433 demandes (21,8 %) comparativement aux 1 980 demandes reçues au cours de l'exercice précédent. Étant donné que 228 demandes ont été reportées de 2012-2013 à 2013-2014, cela représente donc un total de 1 776 demandes actives pour ce plus récent exercice.

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
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
2013-2014	1 548	1 553	624 430

### **Autres demandes**

En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP a traité 9 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 557 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes (pour en savoir plus sur les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux, y compris sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 6 de l'annexe A).

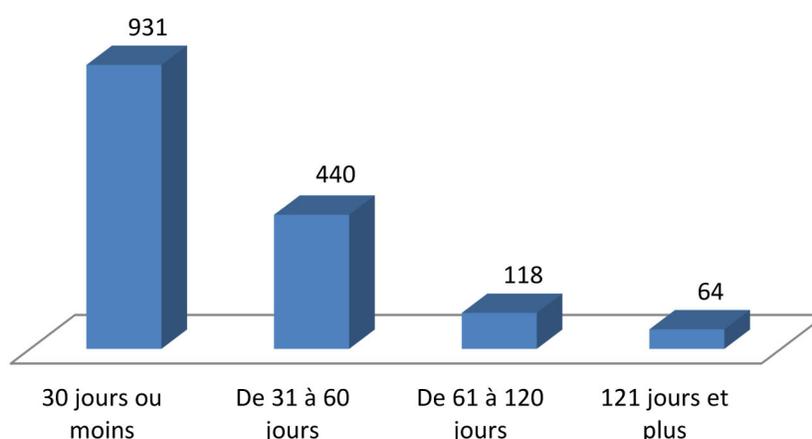
De plus, la Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 2 987 courriels et à 515 demandes de renseignements par téléphone provenant tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'ARC. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des 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.



## Délai de traitement et prorogations des délais

Le graphique qui suit montre les délais de traitement pour les 1 553 demandes qui ont été fermées en 2013-2014. Pour 561 de ces demandes (36,2 %), des prorogations du délai ont été nécessaires, car il aurait été impossible de respecter le délai initial de 30 jours sans compromettre la bonne marche des opérations, ou parce que l'ARC devait consulter des tiers ou faire traduire les renseignements demandés.

### Délai de traitement



La Direction de l'AIPRP a traité 1 434 demandes (92,3 %) 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.

## Présomptions de refus et complexité des demandes

Des 1 553 demandes traitées et fermées pendant la période visée, 119 ont été fermées après la date limite prévue par la loi, ce qui a entraîné un taux de présomption de refus de 7,7 %.

Bien que l'ARC poursuive ses efforts pour arriver à un taux de présomption de refus de zéro, comme le lui ont recommandé le Commissariat à la protection de la vie privée et le Commissariat à l'information, les pressions opérationnelles font de l'atteinte de ce but un vrai défi. Selon les critères de complexité qu'a établis le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC continue à gérer un grand nombre de demandes qui sont considérées comme complexes compte tenu du volume de pages à traiter. Pour les demandes fermées en 2013-2014, l'ARC a examiné 624 430 pages. Pour les 1 351 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués en 2013-2014, 756 (55,96 %) ont nécessité le traitement de 100 pages ou plus, et 231 ont nécessité en moyenne le traitement de 1 721 pages. D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et de la sensibilité du sujet (pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5 de l'annexe A).



## Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 1 553 demandes liées aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- 399 communications intégrales (25,69 %)
- 952 communications partielles (61,30 %)
- 4 exemptions intégrales (0,26 %)
- 0 exclusion intégrale (0 %)
- 42 ne visant pas de dossiers existants (2,70 %)
- 156 demandes abandonnées par les demandeurs (10,05 %)

Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.1 de l'annexe A.

## Exceptions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet, voire exige parfois, de refuser l'accès aux informations demandées (par exemple, lorsqu'on demande des informations sur des contribuables autres que le demandeur et que ceux-ci n'ont pas fourni de consentement). Ces types de refus sont appelés les exceptions, et celles-ci doivent être limitées et spécifiques aux articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En 2013-2014, l'ARC a invoqué les articles suivants de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour refuser l'accès à l'information, en tout ou en partie, pour 956 (87 %) des 1 553 demandes traitées pendant la période visée.

- Article 19 – Obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements (appliquée aux 36 demandes)
- Article 22 – L'application de la *Loi*, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions (appliquée aux 377 demandes)
- Article 22.2 – La *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles* (appliqué à 1 demande)
- Article 25 – Sécurité d'une personne (appliquée aux 5 demandes)
- Article 26 – Renseignements personnels (appliquée aux 825 demandes)
- Article 27 – Secret professionnel entre client et avocat (appliquée aux 161 demandes)

## Exclusions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas à l'information à laquelle le public a déjà accès, comme les publications du gouvernement et les documents dans les bibliothèques ou les musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus.

Il n'y a eu aucune demande de consultation concernant les documents confidentiels du Cabinet en 2013-2014.



## Format des renseignements divulgués

La Direction de l'AIPRP offre aux demandeurs la possibilité de recevoir les renseignements souhaités sur CD ou DVD. Fournir des documents par voie électronique réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. En 2013-2014, parmi les 1 351 demandes d'accès à l'information pour lesquelles les renseignements ont été divulgués en tout ou en partie, 752 demandes (55,7 %) ont fait l'objet d'une divulgation par voie électronique. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport à la période précédente. Au total, 528 847 pages ont été examinées en 2013-2014, parmi lesquelles 460 198 ont été divulguées par voie électronique plutôt que sur papier.

L'ARC a respecté les préférences des autres demandeurs en fournissant 597 réponses (44,2 %) sur papier et 2 réponses (0,2 %) selon d'autres moyens, notamment l'affichage des informations dans une salle de lecture de l'ARC.

## Demandes de traduction

L'ARC a par ailleurs fait traduire des documents pour répondre à cinq demandes en lien avec la protection des renseignements personnels en 2013-2014.

## Corrections et mention

L'ARC a reçu une demande pour faire corriger des renseignements personnels, mais celle-ci a été refusée en l'absence de plus de détails et des documents nécessaires pour l'appuyer.

## Coûts

En 2013-2014, on estime qu'il en aura coûté 3 001 038 \$ pour l'ensemble des opérations de la Direction de l'AIPRP liées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cela ne comprend toutefois pas les coûts associés à l'important travail de soutien et de coordination qu'offrent les régions et les directions générales. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A.

## Environnement opérationnel

En tant que principal responsable de l'application des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'ARC maintient un des plus grands dépôts de renseignements personnels du gouvernement, tout juste après Emploi et Développement social Canada. De plus, l'ARC recueille et gère les renseignements personnels liés à l'emploi de ses quelque 40 000 employés.

La confiance que les Canadiens accordent à l'ARC pour ce qui est de protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels est l'une des pierres angulaires du travail de l'Agence. En 2013-2014, plusieurs projets ont été lancés pour améliorer le cadre de gestion de la protection de la vie privée dont s'est dotée l'ARC.



## **Plan d'action de la chef de la protection des renseignements personnels**

La chef de la protection des renseignements personnels joue un rôle primordial dans la surveillance de la gestion des renseignements personnels à l'ARC. En 2013-2014, pour appuyer la chef dans l'exécution de son mandat, la Direction de l'AIPRP a élaboré un plan d'action à son intention. Ce plan a pour but de renforcer les obligations redditionnelles, les responsabilités et les activités liées à la protection des renseignements personnels au sein de l'ARC et de voir aux activités de communication à cet égard.

Le plan d'action reconnaît que la gestion des renseignements personnels est une responsabilité que partagent tous les employés partout dans l'organisation. Il énonce les objectifs clés et confie la responsabilité de leur réalisation à des secteurs précis de l'ARC.

En 2014-2015, la Direction de l'AIPRP continuera de travailler avec les directions générales et les régions à mettre en place des mesures de rendement. Celles-ci pourront être utilisées pour évaluer les progrès en fonction des objectifs et des initiatives que prévoit le plan d'action et pour en rendre compte. Ces mesures du rendement serviront à fournir à la chef de la protection des renseignements personnels un tableau synthèse pour lui permettre d'évaluer de façon constante le rendement de l'ARC en matière de gestion des renseignements personnels.

## **Sensibilisation**

La Direction de l'AIPRP a pris des mesures pour sensibiliser les employés de l'ARC aux rôles et aux responsabilités qui leur incombent en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Elle a participé à deux activités de sensibilisation : la Journée de la protection des données et la Semaine de la sensibilisation à la sécurité.

Pour la troisième année consécutive, l'ARC s'est associée au Commissariat à la protection de la vie privée et à de nombreuses autres institutions partout au Canada et dans le monde pour promouvoir la Journée de la protection des données. Cette initiative sensibilise les gens à l'effet que peut avoir la technologie sur le droit à la vie privée et souligne l'importance de valoriser la protection des renseignements personnels. Les activités de l'ARC à cet égard mettaient l'accent sur le rôle que doivent jouer tous ses employés dans leur travail quotidien pour protéger les renseignements personnels. Pendant une semaine, la Direction de l'AIPRP a mis en évidence ces responsabilités un peu partout au sein de l'ARC et a fait la promotion des nombreux outils mis à la disposition des employés pour les appuyer à cet égard.

La Direction de l'AIPRP a également pris part aux activités de la Semaine de la sensibilisation à la sécurité.

La Semaine de la sensibilisation à la sécurité a été initialement lancée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Elle est devenue avec le temps l'occasion pour les ministères de sensibiliser chaque année le public à différents enjeux de sécurité, notamment ceux qui touchent l'atteinte à la vie privée comme l'usurpation d'identité.

En février 2014, dans le cadre de la participation de l'ARC à la Semaine de la sensibilisation à la sécurité, la Direction générale des finances et de l'administration de l'ARC a organisé des activités



pour les employés de l'ARC, dont une à Bibliothèque et Archives Canada. La Direction de l'AIPRP y a tenu un kiosque d'information sur divers sujets touchant la protection des renseignements personnels. Il y a notamment été question des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, d'atteinte à la vie privée et du rôle de la chef de la protection des renseignements personnels à l'ARC. La directrice de l'AIPRP a également profité de l'occasion pour prendre la parole devant un auditoire de plus de 400 employés. Sa présentation, intitulée « La protection des renseignements personnels... pensez-y! », était conçue de sorte à bien faire comprendre à l'employé comment son travail quotidien contribue à la saine gestion des renseignements personnels à l'ARC.

En plus de toutes ces activités, la Direction de l'AIPRP a développé des communications plus ciblées pour aider les employés à s'acquitter de leurs responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

- **Contacts de l'AIPRP** : Ce sont les employés de l'ARC dans les directions générales et les régions qui sont chargés de répondre aux demandes d'AIPRP. Ils jouent un rôle important en veillant à ce que la Direction de l'AIPRP reçoive toutes les informations nécessaires pour traiter les demandes dans les délais. En 2013-2014, les contacts de l'AIPRP ont reçu plus de soutien pour les aider à s'acquitter de ce rôle important. Des courriels mensuels et des téléconférences trimestrielles ont été lancés pour partager des informations importantes avec eux, pour leur permettre de demander des éclaircissements, de faire part de leurs préoccupations et de partager des solutions avec leurs collègues.
- **Chefs de projet** : Le travail de planification, de surveillance et d'établissement de rapports de nombreux employés de l'ARC contribue à la réalisation des projets et des activités de programme de l'organisme. Ces employés doivent être conscients de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels lorsque vient le temps de concevoir et de mettre en œuvre des projets. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a créé sur l'intranet de l'ARC le Coin de la chef de la protection des renseignements personnels et en a fait la promotion. Ce coin offre de multiples informations ainsi qu'une trousse d'outils de la protection des renseignements personnels.

## Formation

La Direction de l'AIPRP offre aux employés de l'ARC de la formation sur mesure concernant les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et concernant les obligations qui leur incombent en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins de publics spécifiques. Par exemple, ceux qui ont peu ou pas de connaissances de ce qu'est l'AIPRP reçoivent à cet égard une formation de base, tandis qu'une formation plus spécifique est donnée aux experts en la matière (par exemple, comment répondre aux demandes).

En 2013-2014 à l'ARC, de la formation sur l'AIPRP a été donnée à 1 621 participants lors de 116 séances partout au Canada. De plus, 61 gestionnaires ont reçu une formation à ce sujet dans le cadre du Programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC. La directrice de l'AIPRP et la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels ont donné les séances de sensibilisation à l'AIPRP à 11 comités de la haute direction dans l'ensemble de l'ARC au cours de l'exercice.



Enfin, la Direction générale des services juridiques de l'ARC a également donné 17 séances de formation à 124 employés. Ces séances portaient plus précisément sur la préparation de documents à mettre à la disposition du public dans les salles de lecture de l'ARC, sur la sensibilisation aux aspects juridiques liés à l'AIPRP et sur les questions touchant les informaticiens et l'AIPRP.

## Projets liés à la protection des renseignements personnels

En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP a continué à renforcer la gestion de la protection des renseignements personnels grâce à des projets portant sur les avis de confidentialité et à la désignation d'organismes d'enquête.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* exige que les institutions utilisent une remarque sur la confidentialité pour dire aux personnes, dont elles recueillent des renseignements personnels, pourquoi les renseignements sont recueillis. L'avis de confidentialité doit être inséré à chaque fois que des renseignements personnels sont recueillis, que ce soit sur un document ou un formulaire électronique, une application en ligne qui recueille des renseignements personnels, ou sur tout autre support. Les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) prévoient ce que doivent énoncer ces avis.

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à examiner les formulaires de l'ARC afin de déterminer les prochaines étapes pour s'assurer que l'ARC se conforme à toutes les exigences législatives et aux exigences de la politique du SCT. Au cours de l'année visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a travaillé avec la Direction des médias électroniques et imprimés (l'éditeur de l'Agence) et avec les différents secteurs de programme pour s'assurer que tous les documents que publie l'ARC contiennent l'avis de confidentialité requis.

La Direction de l'AIPRP examine actuellement tous les formulaires qui seront publiés pour s'assurer que le numéro de fichier de renseignements personnels est correctement indiqué.

La Direction de l'AIPRP a également poursuivi ses travaux avec ses partenaires concernant la désignation d'organismes d'enquête selon les annexes II et III du *Règlement sur la protection des renseignements personnels*. Ces annexes établissent la liste des organismes d'enquête du gouvernement fédéral auxquels des renseignements personnels peuvent être communiqués pour des besoins d'enquête. La Direction a ainsi examiné les propositions d'organismes à soumettre au ministère de la Justice Canada. Elle a en outre à cet égard soumis des propositions nouvelles et d'autres qui ont été modifiées. Les propositions finales seront soumises au ministère en 2014-2015.

## Demandes d'AIPRP et paiement en ligne

En 2013-2014, l'ARC a continué de participer aux discussions que mène le Secrétariat du Conseil du Trésor sur les demandes d'AIPRP et l'initiative de paiement en ligne. Ce projet pilote respecte un engagement clé du Plan d'action du Canada pour un gouvernement ouvert : la modernisation de l'accès à l'information. Il offre aux particuliers un moyen pratique de soumettre et, le cas échéant, de payer par Internet les demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



La première phase du projet a été lancée en avril 2011 avec la participation du Secrétariat du Conseil du Trésor, de Citoyenneté et Immigration Canada, et de Services partagés Canada. En 2013-2014, l'ARC a préparé sa participation à la prochaine phase du projet pilote, laquelle devait être lancée en avril 2014. L'ARC considère cela comme une occasion d'offrir aux demandeurs une autre option pour faire des demandes, et ce, d'une manière rentable et durable.

## Suivi des inventaires de demandes de la Direction de l'AIPRP

La Direction de l'AIPRP de l'ARC produit chaque mois un rapport synthèse qui présente des informations statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'ARC. Ce rapport indique les durées moyennes pour chacune des étapes clés du traitement des demandes (par exemple, la réception, la recherche et la localisation, l'analyse, etc.). Le rapport fournit également des informations statistiques sur le nombre de prorogations de délai, le temps d'achèvement, le nombre de pages traitées, les plaintes et les décisions relatives aux plaintes.

Le directeur de l'AIPRP utilise ce rapport pour surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction de l'AIPRP et déterminer s'il y a lieu d'apporter des changements aux procédures pour améliorer le rendement. L'inventaire est un point récurrent à l'ordre du jour des réunions de la haute gestion de la Direction de l'AIPRP. Le directeur de l'AIPRP s'assure également de faire le point sur l'inventaire en tenant informée la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

L'ARC répond aux demandes de rectification dans les 30 jours comme le prévoit le *Règlement sur la protection des renseignements personnels*. En 2013-2014, l'ARC a reçu une demande de rectification.

## Gestion des cas de violation de la vie privée

La gestion efficace des incidents de violation de la vie privée est une responsabilité que partagent la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) au sein de la Direction générale des finances et de l'administration. En 2013-2014, le protocole de partage de l'information existant entre ces directions a été révisé afin de clarifier les responsabilités liées à la gestion des incidents de violation de la vie privée. Ce protocole révisé fait suite à une recommandation du Commissariat à la protection de la vie privée destinée à améliorer les processus de gestion des cas de violation de la vie privée à l'ARC.

Selon le protocole révisé, la DSAI doit informer la Direction de l'AIPRP de tout incident de violation importante de la vie privée au moyen de son processus de notification précoce (tel que défini dans le protocole). La DSAI doit aussi aviser la Direction de l'AIPRP lorsqu'elle entreprend des enquêtes concernant des atteintes présumées à la vie privée, et ce, dès le début de toutes les procédures d'enquête liées à des inconduites présumées d'employés impliquant des violations de la vie privée, et dans les 30 jours suivant la fin d'une enquête.



Il incombe à l'agent de sécurité de l'Agence de décider si les personnes concernées devraient être avisées, et la Direction de l'AIPRP doit approuver cette décision. Lorsque la Direction de l'AIPRP est en désaccord avec une décision concernant l'avis aux personnes touchées, le directeur de l'AIPRP est tenu de renvoyer l'affaire à la chef de la protection des renseignements personnels pour trancher la question.

La Direction de l'AIPRP a aussi la responsabilité d'aviser le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) des incidents de violation de la vie privée, et elle le fait conformément aux *Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée* du Secrétariat du Conseil du Trésor. En 2013-2014, l'ARC a avisé le Commissariat de 30 cas de violation substantielle de la vie privée en lien avec des incidents d'accès non autorisé à des renseignements ou de divulgation de ceux-ci.

À la suite de ces incidents, l'ARC a revu ses procédures de traitement du courrier mal acheminé, et la Direction de la sécurité et des affaires internes a amélioré ses communications avec la Direction de l'AIPRP en ce qui a trait à l'évaluation des incidents de violation de la vie privée. Ces modifications ont été apportées pour renforcer la gestion que fait l'ARC des incidents de violation de la vie privée.

## Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Les secteurs de programme de l'ARC doivent consulter la Direction de l'AIPRP pour la planification d'initiatives nouvelles ou modifiées comportant l'utilisation de renseignements personnels, pour déterminer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est nécessaire. En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP a examiné 77 initiatives et, en date du 31 mars 2014, 31 évaluations de la protection de la vie privée (évaluations des facteurs relatifs à la vie privée [EFVP] ou évaluations des protocoles de protection) étaient en cours et avaient atteint différentes étapes. Cinq EFVP ont été faites et soumises à l'attention du Commissariat à la protection de la vie privée pour examen. Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC publie des résumés des EFVP terminées sur son site Internet ([www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html)). Vous trouverez ci-après des résumés des EFVP achevées en 2013-2014.

### **Bilan de vérification du revenu étranger (formulaire T1135)**

Le formulaire T1135, Bilan de vérification du revenu étranger, produit par les contribuables résidents canadiens qui détenaient des biens étrangers déterminés au cours de l'année, sera élargi pour inclure des champs supplémentaires pour de nouvelles informations, et par conséquent, la saisie des données supplémentaires sera nécessaire pour inclusion dans le Système de gestion des exigences de déclaration des biens étrangers autonome.

### **Enquêtes de sécurité sur le personnel – Cote de fiabilité +**

Les enquêtes de sécurité sur le personnel jouent un rôle essentiel au sein du programme de sécurité de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en s'assurant que tous les employés ont fait l'objet d'enquêtes appropriées fondées sur l'accès aux renseignements et aux locaux de l'ARC requises



pour l'accomplissement de leurs fonctions. Tous les employés de l'ARC doivent subir une enquête de sécurité et ils doivent respecter les exigences en matière de sécurité de leur poste avant d'être embauchés. À l'heure actuelle, il existe deux types d'enquête de sécurité sur le personnel : une évaluation de la fiabilité (qui entraîne une cote de fiabilité) et une évaluation de la loyauté envers le Canada (qui entraîne une autorisation de sécurité de niveau « Secret » ou « Très secret »).

Même si le programme sur les enquêtes de sécurité de l'ARC est excellent et conforme à toutes les lois applicables et aux politiques et aux normes du gouvernement du Canada, une possibilité d'amélioration du programme a été déterminée. À ce titre, en plus de la cote de fiabilité actuelle, la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC met en œuvre des améliorations au moyen de l'élaboration d'un nouveau niveau d'enquête de sécurité, la cote de fiabilité+.

La cote de fiabilité+ s'appliquerait à des postes désignés, approuvés par le commissaire, exigeant un niveau élevé de confiance du public ou une autorité considérable pour prendre des décisions qui pourraient avoir une incidence sur l'efficacité ou l'intégrité des opérations et de la réglementation de l'Agence, comme celles qui concernent l'accomplissement des tâches liées à l'application ou à l'exécution des lois fiscales (p. ex. la *Loi de l'impôt sur le revenu*).

Une cote de fiabilité valide serait une condition préalable à la cote de fiabilité+. Les vérifications supplémentaires sont les suivantes :

- Prise d'empreintes digitales
- Vérification de la solvabilité
- Vérification des dossiers d'information policière
- Vérification de l'observation fiscale
- Entrevue avec l'individu, « pour un motif valable » dans les cas où les vérifications ont permis de révéler des renseignements défavorables

Comme le préconisent les différents instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC a amorcé une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour les enquêtes de sécurité liées à la cote de fiabilité+, puisque la mise en œuvre de ce nouveau niveau d'enquête de sécurité modifiera de façon appréciable les procédures courantes de l'ARC en matière d'enquête de sécurité.

## **Gestion de l'identité et de l'accès**

La Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC établit actuellement un programme de Gestion de l'identité et de l'accès (GIA) et gère simultanément un projet pluriannuel, comportant plusieurs étapes, afin d'optimiser les processus opérationnels de la GIA.

La Gestion de l'identité et de l'accès normalisera et automatisera l'exécution des règles et des processus opérationnels utilisés dans la gestion de l'accès aux données de l'ARC par les employés. Cela permettra d'améliorer les activités de surveillance, de vérification et d'établissement de rapports pour mieux garantir l'observation des lois pertinentes, des politiques, des normes et des pratiques exemplaires en matière de sécurité.



## **Programme de la vérification de l'intégrité de la passation de marché**

Ce programme aidera l'ARC à décider s'il est de mise de convenir des marchés avec des personnes ou des entreprises ou d'y mettre fin. Elle pourra pour ce faire procéder à des vérifications à l'aide de la base de données d'évaluation de l'intégrité de Travaux publics et services gouvernementaux Canada et, dans certains cas, vérifier l'existence d'antécédents judiciaires auprès de la Gendarmerie royale du Canada.

## **Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger**

Le budget de 2013 a annoncé une initiative visant à encourager les particuliers à lui fournir des renseignements pertinents concernant des situations d'évasion fiscale et d'évitement fiscal au niveau international. Dans le cadre de ce nouveau programme de dénonciateurs rémunérés (lancé en janvier 2014 en tant que Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger (« PDIFE »)), l'ARC conclura des contrats avec les dénonciateurs afin d'offrir une récompense financière lorsque les renseignements qu'ils ont fournis à l'ARC mènent à l'établissement d'une cotisation et au recouvrement d'une somme importante d'impôts fédéraux supplémentaires (à l'exclusion des pénalités et des intérêts) provenant de cas d'inobservation fiscale internationale.

L'objectif principal du PDIFE est d'encourager la participation du public à signaler des cas importants d'inobservation fiscale internationale. Le programme y parviendra en offrant des récompenses incitatives graduelles, allant de 5 % à 15 % de l'impôt fédéral cotisé et perçu, aux particuliers qui soumettent des renseignements crédibles qui mènent directement à la cotisation et au recouvrement d'impôts fédéraux supplémentaires dans de tels cas. Parmi les exigences, il y a un seuil de base; pour être admissible à une récompense, l'indice doit mener au recouvrement de plus de 100 000 \$ en impôts supplémentaires.

L'EFVP pour ce programme couvre les activités relatives à la collecte et à l'évaluation des renseignements des dénonciateurs, l'admissibilité à une récompense et les activités connexes d'examen et de surveillance par un comité de surveillance. Les renseignements tirés des dénonciateurs dans le cadre de ce programme pourraient ou non aboutir à l'établissement de (nouvelles) cotisations, à des appels ou à des activités de recouvrement.

## **Politiques, lignes directrices et procédures**

### **Manuel de l'AIPRP**

En octobre 2013, le manuel de l'AIPRP a été achevé et distribué aux employés de la Direction de l'AIPRP. Sa publication est la première mise à jour et révision importante du manuel effectuée depuis 2007. Le manuel décrit bien l'ensemble des procédures et processus de demande principaux et comprend des modèles, des feuilles d'orientation et d'autres outils. Le but principal du manuel est de veiller à ce que les analystes et les gestionnaires suivent une approche uniforme lorsqu'ils traitent les demandes d'AIPRP. Il appuie également la qualité du traitement et réduit le temps consacré à la formation des nouveaux employés. Le manuel est le principal outil de référence de tous les analystes. Il sera mis à jour chaque année de façon officielle et sera complété par un bulletin technique provisoire afin de veiller à ce qu'il continue de répondre aux besoins de la Direction de l'AIPRP.



## **Procédures pour la divulgation des renseignements personnels en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

Le paragraphe 8(2) de *Loi sur la protection des renseignements personnels* énonce les circonstances dans lesquelles il est possible de divulguer des renseignements personnels sans obtenir de consentement préalable. Consciente de l'importance pour l'ARC d'uniformiser ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée, la Direction de l'AIPRP a formé un groupe de travail chargé d'élaborer des procédures pour encadrer la divulgation de renseignements personnels selon le paragraphe 8(2). En 2013-2014, le groupe, composé de représentants de toutes les directions générales de l'ARC et de deux régions, a élaboré par écrit des procédures décrivant les étapes à suivre pour divulguer des renseignements personnels concernant des employés et des renseignements non fiscaux. Dans le cas de renseignements fiscaux, les employés devront suivre les *Lignes directrices sur l'utilisation et la divulgation des renseignements sur les clients de l'ARC*. Les employés devront aussi tenir compte des principes généraux de respect de la confidentialité lors de toute divulgation de renseignements personnels.

Des consultations à cet égard sont prévues en 2014-2015 avec le Commissariat à la protection de la vie privée, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère de la Justice Canada. On s'attend à ce que l'ARC mette la touche finale à ces procédures en 2014-2015.

## **La Politique de l'ARC sur l'accès à l'information**

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à travailler sur une politique en matière d'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. En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP a poursuivi l'élaboration de cette politique. En exposant clairement les rôles et responsabilités liés à la divulgation informelle, la politique tient compte des recommandations du Commissariat à l'information du Canada et du Bureau de l'ombudsman des contribuables quant au fait d'améliorer et d'élargir l'utilisation des mécanismes de divulgation informelle à l'ARC, et elle vient les renforcer.

Pendant la période visée par le rapport, la politique a été distribuée au Comité d'examen et de surveillance de l'AIPRP aux fins de rétroaction et a été présentée au Comité consultatif des affaires publiques en février 2014. En 2014-2015, la Direction de l'AIPRP continuera de travailler sur cet instrument de politique et travaillera en collaboration avec les intervenants sur d'autres mesures qui pourraient être prises afin d'aider l'ARC à s'acquitter de ses obligations liées à la divulgation informelle.

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

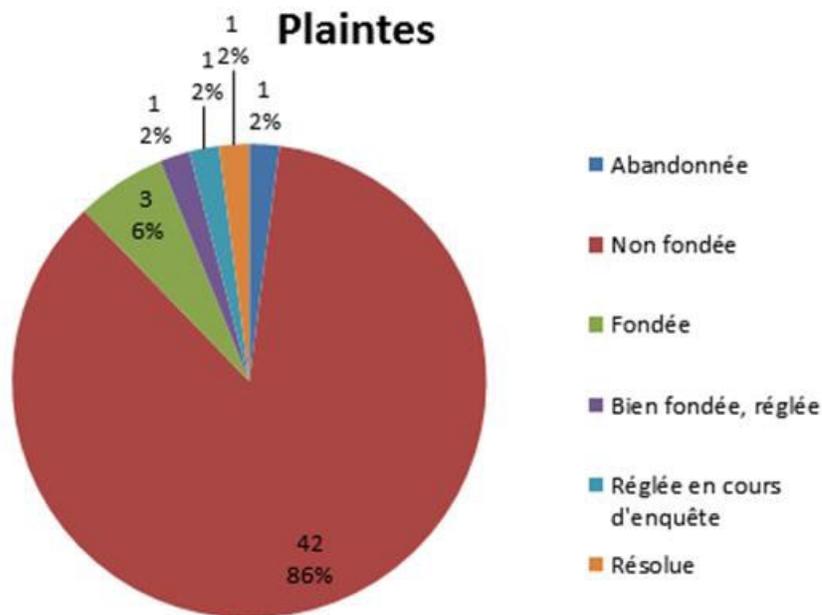
La Politique de l'ARC sur l'accès à l'information viendra compléter l'ensemble des politiques de l'ARC sur la protection de la vie privée, qui est en vigueur depuis le 4 avril 2012. Cet ensemble comprend la Politique de l'ARC sur la protection de la vie privée, la Directive de l'ARC sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée, et les Procédures de l'ARC concernant les évaluations relatives à la vie



privée. Cet ensemble de politiques a été créé pour s'assurer que les pratiques de l'ARC relatives à la protection de la vie privée sont justes et harmonisées avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le *Règlement sur la protection des renseignements personnels*, et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor.

## Plaintes et enquêtes

En 2013-2014, l'ARC a reçu 21 plaintes au sujet de demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente 51 (29,17 %) de moins que les 72 plaintes reçues pendant l'exercice précédent. De plus, l'ARC a fermé 49 dossiers de plainte, ce qui représente 11 (28,95 %) de plus que les 38 dossiers de plainte fermés en 2012-2013. Le diagramme suivant illustre les décisions prises concernant les plaintes réglées au cours de l'exercice (les définitions des catégories de décision se trouvent à [www.priv.gc.ca/cf-dc/def2\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/cf-dc/def2_f.asp)).





La Direction de l'AIPRP a aussi reçu 125 plaintes concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriées présumées de renseignements personnels par l'ARC ou concernant des présomptions d'accès inapproprié à de tels renseignements. 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
36	125	110	50

L'ARC est consciente qu'il est indispensable de gérer efficacement les atteintes à la vie privée pour s'assurer que les Canadiens aient toujours confiance en son intégrité. 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 (pour en savoir plus, consultez la section « Gestion des cas de violation de la vie privée »).

## 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.

### Vérification par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

En 2012-2013, le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a effectué une vérification des contrôles d'accès à l'ARC en guise de suivi à son rapport de vérification de février 2009 intitulé *Cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions fédérales*.

Le rapport du CPVP a reconnu les améliorations que l'ARC a faites au cours des cinq dernières années : « Depuis le dernier rapport de vérification en 2009, l'ARC a réalisé des progrès pour renforcer ses politiques et procédures sur la sécurité et la protection des renseignements personnels. De plus, elle communique mieux ses attentes à ses employés relativement à la protection des renseignements personnels. L'Agence travaille en outre à mettre en œuvre des mesures pour améliorer la gestion des droits d'accès aux renseignements et pour surveiller plus étroitement les accès des employés aux renseignements sur les contribuables. »

Le CPVP a aussi fait les recommandations suivantes à l'ARC pour qu'elle continue de renforcer ses pratiques en ce qui concerne la communication de renseignements personnels.

1. L'Agence du revenu du Canada devrait définir avec précision le rôle du chef de la protection des renseignements personnels et surveiller la mise en œuvre de son mandat en ce qui concerne la sensibilisation des employés à la protection des renseignements personnels, la réduction du risque d'atteinte à la vie privée et le respect global de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* par l'Agence.



2. Conformément à la Directive du Conseil du Trésor sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, l'ARC devrait réaliser, examiner et approuver des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée avant la mise en œuvre de tout nouveau programme ou initiative susceptible de mettre en péril la confidentialité des renseignements des contribuables. L'ARC devrait aussi s'assurer que sa Direction de l'AIPRP est avisée de toutes les atteintes dès leur détection.

3. L'Agence du revenu du Canada devrait mettre en œuvre un processus d'attestation et d'accréditation assorti d'obligations clairement établies en matière de reddition de comptes et de responsabilités à l'égard de la gestion du processus, et faire un suivi afin de s'assurer que la documentation de l'ARC est approuvée en temps opportun.

L'Agence devrait aussi s'assurer que les systèmes essentiels et l'ensemble des applications connexes sont soumis, de façon prioritaire, au processus d'attestation et d'accréditation ainsi qu'aux évaluations de la menace et des risques.

4. L'Agence du revenu du Canada devrait :

- s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures en matière de gestion des applications locales sont suivies et que des mesures de sécurité adéquates sont appliquées pour protéger les renseignements des contribuables qu'elles contiennent;
- vérifier l'exhaustivité, l'exactitude et la fiabilité de son Répertoire des applications locales de façon régulière;
- assurer un suivi à chaque étape des processus d'examen et d'assurance de la qualité, et voir à ce que toutes les applications locales soient approuvées par des fonctionnaires autorisés avant leur mise en œuvre.

5. L'Agence du revenu du Canada devrait continuer d'apporter des améliorations aux mécanismes de contrôle de son Système de gestion de l'identité et de l'accès de façon à voir à ce que l'accès des employés se limite aux renseignements nécessaires pour l'exercice de leurs fonctions, selon le principe du besoin de savoir.

6. L'Agence du revenu du Canada devrait examiner les ID utilisateurs génériques, un ID utilisateur partagé par plusieurs personnes qui travaillent sur le même projet ou la même activité, existants afin de déterminer s'ils sont nécessaires, si leur utilisation a été autorisée et s'ils font l'objet d'un contrôle. Elle devrait par ailleurs supprimer tous les ID utilisateurs qui ne sont pas utilisés.

L'Agence du revenu du Canada devrait aussi voir à ce que tous les ID utilisateurs génériques soient assujettis aux processus établis d'examen et d'approbation.

7. L'Agence du revenu du Canada devrait continuer de renforcer son système de journalisation des pistes de vérification et y intégrer des outils d'évaluation du risque pour signaler toute intervention suspecte de la part d'un employé.



8. L'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que des mesures adéquates sont mises en œuvre pour atténuer les risques liés à l'accès aux renseignements des contribuables par les développeurs dans les environnements d'essai. (Un « environnement d'essai » non opérationnel est utilisé par le personnel de la technologie de l'information pour développer et mettre à l'essai les systèmes avant qu'ils soient utilisés pour traiter des déclarations de revenus dans le cadre des activités normales ou dans un « environnement opérationnel ».)

L'Agence du revenu du Canada devrait également contrôler, suivre et surveiller rigoureusement les transferts de renseignements des contribuables lorsqu'ils passent d'un environnement opérationnel à un environnement d'essai.

9. Conformément aux *lignes directrices sur les atteintes à la vie privée* du Conseil du Trésor, l'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que sa Direction de l'AIPRP est informée de toutes les atteintes dès leur détection.

L'ARC a accueilli favorablement toutes les recommandations du CPVP et a élaboré des plans d'action concernant chacune d'elles. Plusieurs des mesures que prévoient ces plans ont d'ailleurs déjà été mises en œuvre. Par exemple, l'ARC a examiné son Référentiel des applications locales de même que les procédures et les mesures de protection qui y sont associées, et elle a renforcé ses contrôles pour réduire le nombre de comptes génériques à l'Agence. La gestion des atteintes à la vie privée a aussi été renforcée grâce à une meilleure communication entre la Direction de la sécurité et des affaires internes et la Direction de l'AIPRP (pour en savoir plus, lisez « Gestion des cas de violation de la vie privée ». Dans l'ensemble, l'ARC estime pouvoir donner suite à chacune des recommandations d'ici la fin de 2015-2016.

Dans le cadre de ses obligations de déclaration, la chef de la protection des renseignements personnels fournira des mises à jour régulières quant aux progrès accomplis en ce qui concerne les différents produits livrables à cet égard dans ses rapports semestriels au Comité de gestion de l'Agence.

## Conclusion

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux. En 2014-2015, l'ARC continuera de renforcer ses opérations et la gouvernance de la protection des renseignements personnels en veillant notamment à :

- recourir à des communications ciblées et à offrir de la formation aux publics internes et externes clés, en mettant l'accent sur la divulgation informelle et proactive;
- surveiller et à évaluer le rendement afin de surmonter rapidement les difficultés liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- mettre en œuvre le plan d'action de la 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 : Le 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014

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

Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	1 548
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	228
<b>Total</b>	<b>1 776</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	1 553
Reportées à la prochaine période de rapport	223

### 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	86	259	47	3	1	3	0	399
Communication partielle	44	352	390	112	18	27	9	952
Tous exemptés	0	1	1	1	0	1	0	4
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	15	20	1	2	0	4	0	42
Demande abandonnée	151	3	1	0	0	1	0	156
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>635</b>	<b>440</b>	<b>118</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>1 533</b>



## 2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)i)	13	23(a)	0
19(1)a)	9	22(1)a)ii)	16	23(b)	0
19(1)b)	1	22(1)a)iii)	0	24(a)	0
19(1)c)	24	22(1)b)	348	24(b)	0
19(1)d)	2	22(1)c)	0	25	5
19(1)e)	0	22(2)	0	26	825
19(1)f)	0	22.1	0	27	161
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	1		

## 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	267	131	1
Communication partielle	330	621	1
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>752</b>	<b>2</b>

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	23 834	23 834	399
Communication partielle	594 626	524 773	952
Toutes exemptées	2 482	0	4
Toutes exclues	0	0	0
Demande abandonnée	5 880	5 877	156
<b>Total</b>	<b>626 822</b>	<b>554 484</b>	<b>1 511</b>

### 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	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	338	9 291	58	10,971	2	1 511	1	2,061	0	0
Communication partielle	257	12 510	467	115 825	109	75 062	110	212 064	9	109 312
Toutes exemptées	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toutes exclues	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	152	0	3	901	0	0	1	4 976	0	0
<b>Total</b>	<b>751</b>	<b>21 801</b>	<b>528</b>	<b>127 697</b>	<b>111</b>	<b>76 573</b>	<b>112</b>	<b>219 101</b>	<b>9</b>	<b>109 312</b>

### 2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	0	1	0	2
Communication partielle	1	1	2	8	12
Tous exemptés	1	0	0	0	1
Tous exclus	0	0	0	0	0
Abandonnée	0	0	6	18	24
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>39</b>



## 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
119	94	6	3	16

### 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	2	22	24
16 à 30 jours	1	17	18
31 à 60 jours	1	12	13
61 à 120 jours	3	16	19
121 à 180 jours	1	9	10
181 à 365 jours	1	27	28
Plus de 365 jours	4	3	7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>106</b>	<b>119</b>

## 2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	4	0	4
Du français à l'anglais	1	0	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## Partie 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2)

### Communications en vertu du paragraphe 8(2)

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

## Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

### Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

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

## Partie 5 – Prorogations

### 5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition	15(a)i) Entrave au fonctionnement	15(a)ii) Consultation		15(b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	45	0	0	0
Communication partielle	504	0	4	6
Tous exemptés	3	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	8	0	0	0
Demande abandonnée	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>561</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

### 5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15(a)i) Entrave au fonctionnement	15(a)ii) Consultation		15(b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	19	0	1	0
16 à 30 jours	542	0	3	6
<b>Total</b>	<b>561</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>



## 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	7	314	1	3
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	2	243	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>557</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	9	557	1	3
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	1	0	0	0	0	0	2
Communiquer en partie	3	2	0	1	0	0	0	6
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	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>



### 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	1	0	0	0	0	0	0	1
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
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
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## Partie 7 – Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

### 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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## Partie 8 – Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

### 8.1 Coûts

Dépenses		Montant \$
Salaires		2 722 487
Heures supplémentaires		24 851
Biens et services		253 700
– Marchés pour les EFRVP	237 575	
– Marchés de services professionnels	16 125	
– Autres	0	
<b>Total</b>		<b>3 001 038</b>

### 8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	45	0	45
Employés à temps partiel et occasionnels	0	0	0
Employés régionaux	0	0	0
Experts-conseils et personnel d'agence	2	1	3
Étudiants	0	0	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>48</b>

### Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Institution	Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée
Agence du revenu du Canada	5