

Rapport annuel au Parlement 2015–2016

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





Avant-propos

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels et le présente au Parlement.

Ce rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon 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 la Loi du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des questions prioritaires pour le prochain exercice.

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 la Loi peuvent adresser une plainte au commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels prévus par la Loi ne remplacent pas d'autres méthodes pour obtenir des renseignements du gouvernement. L'ARC encourage les particuliers et leurs représentants autorisés à considérer les méthodes non officielles ci-dessous pour obtenir des renseignements :

- 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**
- Téléimprimeur pour les personnes sourdes, 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	7
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels	7
Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels	9
Rapport statistique (annexe A) – Interprétation et explication	10
Environnement opérationnel	14
Gestion des atteintes à la vie privée	19
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	20
Politiques, lignes directrices et procédures	21
Suivi des inventaires de demandes	22
Plaintes, enquêtes et affaires de la Cour fédérale	22
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organisations	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, elle 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. Le conseil de direction 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 du Canada. Selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, 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 celle-ci. Dans le cadre de son mandat de supervision, le conseil de direction 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 des comptes au 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 a 12 directions générales et 5 bureaux régionaux à l'échelle du pays.

Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation
- Ressources humaines
- Recouvrements et vérification
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification, évaluation et risques

Regions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



Chef de la protection des renseignements personnels

Le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques est le chef de la protection des renseignements personnels. À ce titre, il a un vaste mandat de veiller à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Pour remplir ce mandat, il doit :

- contrôler les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée
- agir comme champion des droits relatifs à la protection des renseignements personnels, ce qui comprend la gestion des atteintes à la vie privée à l'interne, conformément à la loi et aux politiques
- rendre des comptes à la haute direction de l'ARC, au moins deux fois par année, sur la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC

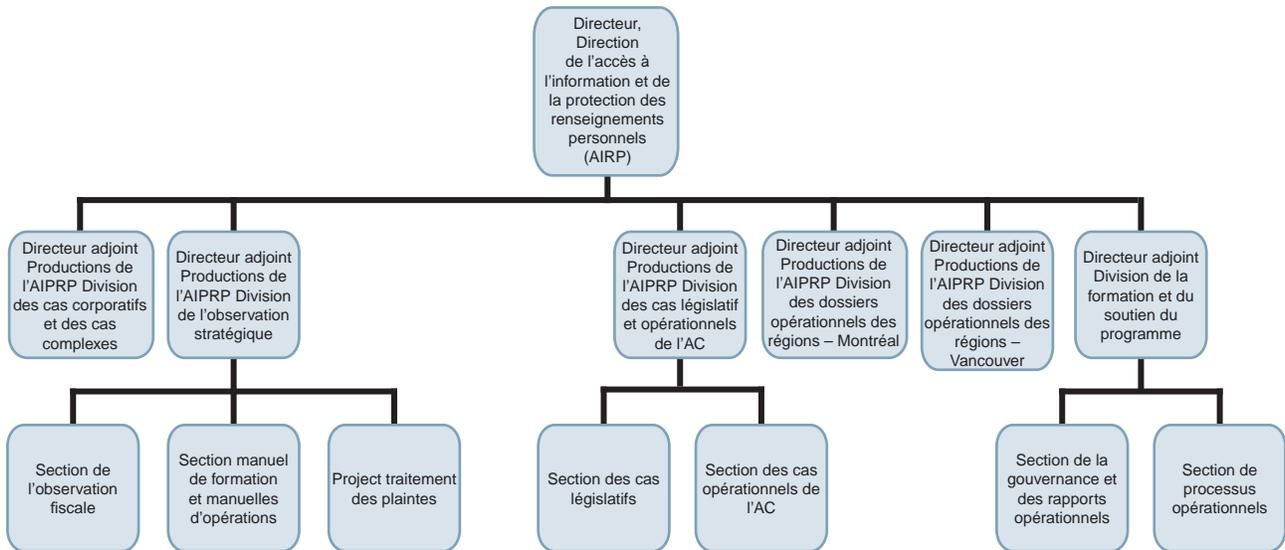
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 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. Pour remplir ce mandat, elle doit :

- 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
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC
- coordonner les processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer ces risques
- donner des séances de formation et 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 du Canada 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 les obligations de l'ARC en matière de planification 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 cette direction a toute l'autorité déléguée par le ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il gère et coordonne le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

La Direction a deux divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de 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 a un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. En 2015-2016, 110 employés à temps plein 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

Composé de sous-commissaires, ce comité est présidé par le chef de la protection des renseignements personnels. Il a été établi afin d'assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions sur les questions émergentes liées 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 à risque élevé, détermine des mesures pour appuyer une administration plus efficace des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et se fait le champion des activités liées à celles-ci.

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 tenu responsable de la manière dont l'ARC applique la Loi sur la protection des renseignements personnels et observe celle-ci ainsi que le Règlement sur la protection des renseignements personnels et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'article 73 de cette loi donne au ministre l'autorité de 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'ordonnance de délégation de pouvoirs pour la Loi sur la protection des renseignements personnels a été signé le 14 janvier 2016 par la ministre du Revenu national. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi et de son règlement que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'ARC.

Le directeur, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de traitement de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels approuvent les réponses aux demandes aux termes de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Des délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué et au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels.



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, Diane Lebouthillier, 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, Diane Lebouthillier, 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,

Diane Lebouthillier
Minister of National
Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 14th day of January, 2016
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 14 jour de janvier 2016

Canada



Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels

Les postes à l'ARC dont les détenteurs sont autorisés à exercer les attributions du 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, sont les suivants :

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

Directeur, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue

Directeurs adjoints, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue, à l'exception des alinéas 8(2)j) et m) et du paragraphe 8(5)

Gestionnaires, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Paragraphe 9(1); articles 14 et 15; 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; 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 en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels pour l'exercice 2015-2016. Vous trouverez ci-après des explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

Demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016), l'ARC a reçu 3 048 demandes de communication de renseignements personnels, soit 515 demandes (20 %) de plus qu'à l'exercice précédent (2 533 demandes). Si on compte les 445 demandes reportées de 2014-2015, l'ARC avait 3 493 demandes actives. Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'ARC a reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2011-2012	1 362	1 497	510 503
2012-2013	1 980	1 936	775 563
2013-2014	1 548	1 553	624 430
2014-2015	2 533	2 313	636 207
2015-2016	3 048	2 723	476 832

Autres demandes

En 2015-2016, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 21 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et d'autres organisations. Au total, 299 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes. Pour en savoir plus sur les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et d'autres organisations, y compris sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 6 de l'annexe A.

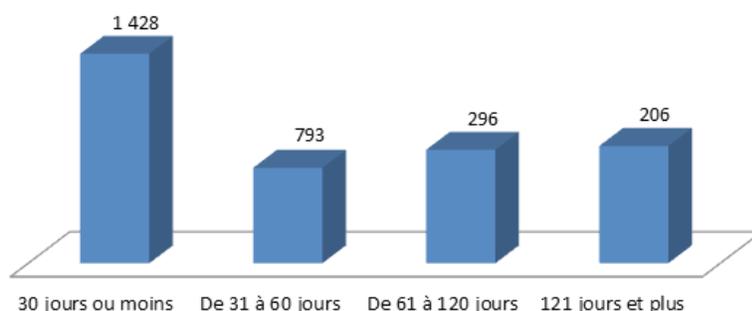
En outre, la Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 710 courriels et à 733 demandes de renseignements téléphoniques reçues respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais. Dans la plupart des cas, on voulait savoir comment présenter une demande d'accès à l'information ou à des renseignements personnels et où en était le traitement d'une demande. On comptait aussi des demandes de renseignements réacheminées parce que la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ne conserve pas les renseignements demandés, comme des formulaires et des renseignements fiscaux.



Délai de traitement et prorogations des délais

Le graphique qui suit montre les délais de traitement pour les 2 723 demandes qui ont été fermées en 2015-2016. Une prolongation de délai a été demandée dans 1 028 cas (38 % des demandes), parce que le respect du délai original de 30 jours aurait compromis la bonne marche des opérations.

Délai de traitement



La Direction de l'accès à l'information et des la protection des renseignements personnels a traité 2 245 demandes (82 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, elle a fourni une réponse dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prolongation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Présomptions de refus et complexité des demandes

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai de 30 jours prévu par la loi ou, si une prolongation a été demandée, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 2 723 demandes fermées au cours de la période visée par ce rapport, 478 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 18 %.

Même si l'ARC vise toujours un taux de présomption de refus de zéro comme le recommande le Commissariat à la protection de la vie privée, le grand volume de dossiers qu'elle doit traiter rend difficile l'atteinte de cet objectif. Par exemple, en 2015-2016, on a constaté une augmentation de 20 % du nombre de demandes reçues au cours de l'exercice par rapport à l'exercice précédent. En dépit de cette augmentation, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a tout de même traité 410 demandes supplémentaires (18 %) au cours de la période visée par rapport à l'année précédente.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré deux critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à traiter, ainsi que de la nature et du caractère délicat de la matière en question.



Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes. Par exemple, en 2015-2016, elle a examiné 476 832 pages. Parmi les 1 896 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 688 d'entre elles (36 %) ont exigé le traitement de plus de 100 pages. De ces 688 demandes, 93 ont exigé le traitement de plus de 1 000 pages. De ces 93 demandes, 3 ont exigé le traitement de plus de 5 000 pages.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet dont elles traitaient. Consultez le tableau 2.5.3 de l'annexe A pour en savoir plus.

Traitement des demandes complétées

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 723 demandes liées aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il y a eu :

- 946 communications intégrales (34,74 %)
- 950 communications partielles (34,89 %)
- 9 exceptions totales (0,33 %)
- 0 exclusion totale (0 %)
- 63 demandes ne visant pas de dossiers existants (2,31 %)
- 755 demandes abandonnées par les demandeurs (27,73 %)
- 0 demande ni confirmée ni infirmée (0 %)

On a constaté une augmentation importante du nombre de demandes abandonnées pour cet exercice (755) par rapport à l'exercice précédent (470). Parmi les demandes abandonnées, 512 avaient été reçues en ligne; 72 % des demandes ont été abandonnées parce qu'il manquait des renseignements comme le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'entreprise. Le tableau 2.1 à l'annexe A contient davantage de précisions.

Exceptions

La Loi sur la protection des renseignements personnels permet à une institution de refuser l'accès à certains renseignements précis. Par exemple, les renseignements sur un particulier autre que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si la personne visée par la demande n'a pas accordé son consentement. Pour refuser l'accès aux renseignements dans de tels cas, les analystes doivent déterminer que des exceptions s'appliquent. Les exceptions doivent être limitées et se rapporter à des articles précis de la Loi.

L'ARC a invoqué les articles suivants de la Loi pour refuser l'accès à l'information, en tout ou en partie, pour 959 (35 %) des 2 723 demandes traitées pendant la période.

- Article 19 – Renseignements obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements (28 demandes)
- Article 22 – Divulgaration pouvant nuire au respect de la loi et au déroulement d'enquêtes (352 demandes)
- Article 26 – Renseignements personnels concernant un autre particulier (819 demandes)
- Article 27 – Secret professionnel entre client et avocat (102 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 exclusion pendant la période visée par le rapport.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, CD, ou DVD. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. En 2015-2016, sur les 1 896 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, elle en a envoyé 1 484 (78 %) sous forme électronique. Il s'agit d'une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent.

Demandes de traduction

On a soumis une demande de traduction, mais elle a été refusée.

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'il est dans l'intérêt public qu'ils le soient.

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

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

L'alinéa 8(2)m) stipule que les renseignements personnels peuvent être communiqués à toute fin dans le cas où, de l'avis du responsable de l'institution, l'intérêt public justifierait nettement une éventuelle violation de la vie privée qui pourrait résulter de la divulgation ou le particulier concerné tirerait un avantage certain de la divulgation.

Corrections et mention

L'ARC n'a pas reçu de demandes de correction des renseignements personnels en 2015-2016.

Coûts

En 2015-2016, on estime qu'il en aura coûté 4 540 079 \$ pour l'ensemble des opérations de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels liées à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce montant ne tient toutefois pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales. La partie 10.1 de l'annexe A donne plus de précisions.



Environnement opérationnel

En tant que principal responsable de l'application des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'ARC possède un des plus grands dépôts de renseignements personnels du gouvernement du Canada, tout juste après Emploi et Développement social Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de ses effectifs, qui comptent plus de 40 000 personnes. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fait face à d'importants défis pendant l'exercice par rapport au traitement des demandes d'accès à des renseignements personnels reçues. Ces défis étaient essentiellement liés au volume des demandes reçues et à la dotation.

Volume des demandes

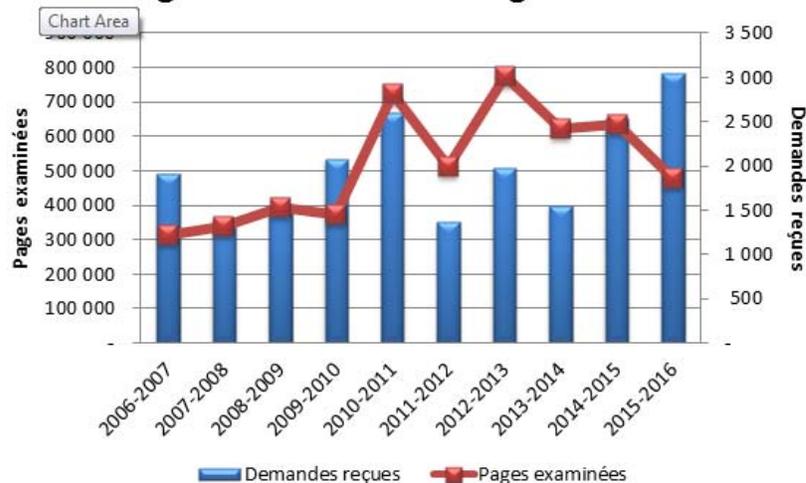
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite un volume élevé de demandes d'accès à des renseignements personnels, l'un des plus importants parmi l'ensemble des institutions fédérales. L'ARC a toujours été au nombre des 10 principales institutions fédérales quant aux demandes reçues et au nombre de pages traitées. En 2014-2015, elle a traité le troisième volume de pages le plus élevé (plus de 600 000) parmi l'ensemble des institutions fédérales et a reçu le huitième nombre le plus élevé de demandes.

- Les volumes sont passés de 1 912 demandes reçues et à peine plus de 300 000 pages traitées en 2006-2007 à 3 048 demandes reçues et plus de 476 000 pages traitées en 2015-2016
- En 2015-2016, l'ARC a reçu le nombre de demandes le plus élevé jamais
- Étant donné que 445 demandes ont été reportées de la période visée par le rapport précédent, l'inventaire total de la Direction en 2015-2016 s'élevait à 3 493 demandes
- Avec la résolution de 2 723 demandes en 2015-2016, la Direction a amorcé l'exercice 2016-2017 avec 770 demandes dans son inventaire

Le graphique qui suit montre l'augmentation des demandes d'accès à des renseignements personnels au cours des 10 dernières années. Comme le montre ce graphique, le nombre de demandes reçues en 2015-2016 (3 048) correspond à près du double de celles reçues en 2013-2014 (1 548).



Augmentation de la charge de travail



Dotation

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a dû faire face à des défis de dotation attribuables à l'attrition. Elle a donc pris des mesures pour surmonter ces défis, y compris l'embauche de plusieurs analystes et commis.

Sensibilisation

Les Canadiens comptent sur l'ARC pour qu'elle protège la confidentialité de leurs renseignements personnels. Cette confiance est une pierre angulaire du travail de l'ARC. En 2015-2016, celle-ci a mené de nombreux projets pour mieux faire connaître aux employés leurs rôles et leurs responsabilités liés à la protection des renseignements personnels.

Pour la cinquième année consécutive, l'ARC s'est jointe au Commissariat à la protection de la vie privée et à de nombreuses autres institutions de partout au Canada et de par le monde pour promouvoir la Journée de la protection des données. Cette initiative met en évidence l'incidence de la technologie sur les droits liés à la vie privée ainsi que l'importance et la protection que l'on doit accorder aux renseignements personnels. Les activités de l'ARC mettaient l'accent sur le rôle que jouent tous ses employés pour protéger les renseignements personnels dans leur travail quotidien. Pendant une semaine, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a souligné les responsabilités des employés à l'échelle de l'ARC, en plus de faire la promotion des nombreux outils offerts pour aider les employés à cet égard.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a aussi participé à la Semaine de la sensibilisation à la sécurité de l'Agence. Lancée d'abord par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, la Semaine de la sensibilisation à la sécurité est devenue une occasion annuelle pour les organisations fédérales de discuter de sujets entourant la sécurité, y compris ceux liés à la protection des renseignements personnels (par exemple, le vol d'identité).



Dans le cadre de cette semaine, la Direction générale des finances et de l'administration a organisé des activités à l'intention des employés, y compris un événement à Bibliothèque et Archives Canada. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis sur pied un kiosque d'information sur les nombreux sujets liés à la protection de la vie privée, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, les atteintes à la vie privée et le rôle du chef de la protection des renseignements personnels à l'ARC.

Au moyen d'un bulletin mensuel et d'une téléconférence trimestrielle, la Direction communique régulièrement avec des personnes ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans les directions générales et les régions. L'objectif est de les sensibiliser davantage à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et au rôle qu'elles jouent pour soutenir de saines pratiques de gestion de la vie privée à l'ARC.

De nouveaux outils ont aussi été élaborés pour aider ces personnes ressources à exercer leurs rôles et leurs responsabilités. Par exemple, une note de service contenant des recommandations aide les employés de l'ARC qui formulent des recommandations aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin de soutenir l'épuration des renseignements.

Pour offrir davantage de soutien aux personnes ressources, la Direction a lancé au cours de l'exercice l'outil DropZone, qui permet de transmettre électroniquement des documents qui répondent à leurs besoins. Grâce à ce nouvel outil, l'ARC gagne du temps, utilise moins de ressources et favorise le développement durable.

La Direction dirige aussi un projet pour mieux faire connaître et comprendre aux employés les rôles et les responsabilités liés à la façon de répondre aux demandes d'accès à l'information et aux renseignements personnels. À cette fin, elle crée des produits dans SavoirFaire. SavoirFaire offre des instructions conviviales aux employés et aux gestionnaires.

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels offre aux employés de l'ARC de la formation sur les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels ainsi que sur leurs responsabilités en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins de publics précis. Par exemple, les employés qui possèdent peu ou pas de connaissances suivent le cours AIPRP 101 ou le cours en ligne de l'École de la fonction publique du Canada, « Éléments fondamentaux de l'AIPRP ». Les experts en la matière suivent une formation plus spécialisée, comme sur la façon de répondre aux demandes de documents. En tout, au cours de l'exercice :

- 1 211 employés ont participé à 40 séances à l'échelle du Canada
- 97 employés ont suivi le cours en ligne de l'École de la fonction publique du Canada « Éléments fondamentaux de l'AIPRP »
- 135 gestionnaires ont reçu une formation en ligne dans le cadre du programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC
- 6 présentations ont été faites aux comités de la haute direction de l'ARC, en plus de celles données pendant les réunions trimestrielles du Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels



La Direction générale des services juridiques de l'ARC a offert une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information. En tout, elle a offert 14 séances de formation à 131 employés. Ces séances mettaient l'accent sur l'offre de conseils au personnel de l'ARC quant à la façon de préparer des documents pour communication dans les salles de lecture de l'ARC et sur l'interprétation juridique de la Loi sur l'accès à l'information pour le personnel spécialisé de l'Agence.

En plus de la formation en classe, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a lancé une stratégie en vue d'utiliser d'autres moyens pour sensibiliser les employés, comme les webinaires. La transition vers la formation en ligne permettra à la Direction de joindre un public élargi et de concevoir de façon plus efficace une formation plus ciblée pour des publics précis. En mars 2016, le premier webinaire a été présenté aux personnes ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le cadre du Forum national de renforcement des capacités techniques. Des consultations ont également eu lieu auprès de la Direction générale des ressources humaines afin d'élaborer des outils de travail pour les employés de l'ARC sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. En 2016-2017, ces outils seront affichés dans SavoirFaire.

Outre la formation destinée aux employés à l'échelle de l'ARC, la Direction a créé et offert de la formation à 15 nouveaux employés qui s'y sont joints en tant qu'analystes en mars 2016. Le travail de création de modules électroniques pour le personnel de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a également été entrepris et le premier module sera lancé en 2016-2017.

Site Web de l'ARC

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a collaboré avec des intervenants internes de l'ARC afin de remanier des pages Web sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Elle voulait ainsi mieux informer les contribuables qu'ils peuvent demander des renseignements à de l'ARC de plusieurs façons, en plus de pouvoir présenter une demande d'accès à l'information ou à des renseignements personnels. Les pages revues seront affichées en 2016-2017.

Énoncés de confidentialité

Selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, toutes les institutions doivent inclure un avis de confidentialité au point de collecte de renseignements personnels, sur papier, sur un formulaire électronique, en ligne ou par toute autre méthode. Les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada définissent le contenu que ces avis doivent présenter.

En 2012-2013, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a collaboré avec les directions générales de l'ARC et les personnes-ressources régionales afin d'élaborer un plan qui permettra de veiller à inclure des avis de confidentialité dans tous les formulaires. Le projet a un an d'avance sur le calendrier.



Plan d'action du chef de la protection des renseignements personnels

À la suite de la nomination du chef de la protection des renseignements personnels en 2013, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a conçu un plan d'action pour aider le chef à remplir son mandat.

Pour mettre ce plan en œuvre, la Direction a collaboré avec les directions générales en vue de définir des activités clés pour appuyer la gestion de la protection des renseignements personnels à l'échelle de l'Agence. À la suite de ces consultations, la Direction a conçu un tableau de bord et une matrice pour la gestion de la protection des renseignements personnels, à partir desquels les directions générales peuvent rendre compte de leurs progrès de façon trimestrielle. Ces rapports permettront au chef de la protection des renseignements personnels de rendre compte de la gestion de la protection des renseignements personnels à la haute direction au moins deux fois par année.

On devrait mettre à jour le tableau de bord et la matrice en 2016-2017 pour tenir compte de nouvelles priorités liées à la protection des renseignements personnels exigeant un suivi.

Plan d'action sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

À la suite d'une atteinte importante à la vie privée à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en novembre 2014, la Direction a conçu un plan d'action pour renforcer ses pratiques de gestion des renseignements personnels. En 2015-2016, la Direction a mis au point toutes les activités restantes indiquées dans le plan, y compris un protocole pour gérer les documents de nature très délicate.

Examen par un tiers

En 2015-2016, l'ARC a demandé à un tiers de réviser les pratiques de protection des renseignements personnels de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Les résultats de cet examen indiquent que les opérations de l'ARC sont solides. Sept recommandations ont été formulées en vue d'améliorer les contrôles de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC.

Un travail important a été accompli au cours de l'exercice pour répondre à ces recommandations, y compris les mesures suivantes :

- mise en œuvre d'un processus pour surveiller tous les utilisateurs ayant un accès aux dossiers du réseau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- création d'outils d'assurance de la qualité qui seront mis en œuvre en 2016-2017
- examen du système de suivi de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour s'assurer que les renseignements sont protégés à chaque étape du traitement des demandes

La Direction a élaboré un plan d'action pour surveiller la mise en œuvre des recommandations. Toutes les activités indiquées dans le plan devraient être entièrement mises en œuvre en 2016-2017.



Gestion des atteintes à la vie privée

L'ARC a mis en place de nombreux contrôles pour protéger les renseignements des contribuables, y compris son cadre de l'intégrité, des technologies de l'information et des contrôles de sécurité. Malgré ces contrôles, il y a parfois des atteintes à la vie privée. Lorsqu'elles surviennent, l'ARC mène une enquête et rend compte des atteintes graves au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les particuliers touchés sont aussi informés selon les protocoles prévus dans les politiques, et des mesures sont prises pour empêcher que d'autres atteintes se produisent.

La gestion efficace des atteintes à la vie privée est une responsabilité conjointe entre la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et la Direction de la sécurité et des affaires internes de la Direction générale des finances et de l'administration. Cette gestion se fait grâce à un protocole sur l'échange de renseignements.

En vertu de ce protocole, la Direction de la sécurité et des affaires internes doit informer la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels des atteintes importantes à la vie privée au moyen de son processus d'alerte rapide. Elle doit également informer la Direction qu'elle a lancé une enquête sur l'atteinte alléguée à la vie privée à la suite de l'inconduite d'un employé et ceci dans les 30 jours qui suivent la fin d'une enquête.

Les agents de sécurité de l'Agence décident si les personnes touchées doivent être informées, selon les exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels doit confirmer qu'elle est d'accord avec cette décision. Lorsque la Direction est en désaccord avec une décision à savoir s'il faut informer les particuliers touchés, le directeur de la Direction doit renvoyer l'affaire au chef de la protection des renseignements personnels pour que ce dernier rende une décision définitive.

En 2015-2016, l'ARC a avisé le Commissariat à la protection de la vie privée et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de 20 atteintes substantielles à la vie privée. Il s'agit d'une baisse importante par rapport aux 37 incidents signalés en 2014-2015. Les 20 atteintes substantielles à la vie privée survenues en 2015-2016 étaient liées à un accès non autorisé.



Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Au cours de la période visée par ce rapport, l'ARC a mené quatre évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, qu'elle a acheminées au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada aux fins d'examen. Elle a examiné un nombre important d'autres initiatives afin d'évaluer les préoccupations entourant la vie privée qu'elles pourraient soulever. Pour ce faire, il a fallu examiner des documents comme des questionnaires de détermination d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, des évaluations de la menace et des risques et des protocoles d'entente.

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC présente des résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée dans son site Web (www.cra.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html). Voici les résumés des quatre évaluations des facteurs relatifs à la vie privée menées en 2015-2016.

Déclaration améliorée de renseignements sur les comptes financiers

En mars 2010, le gouvernement des États Unis a adopté la Foreign Account Tax Compliance Act. Cette loi exige que toutes les institutions financières non américaines déclarent à l'Internal Revenue Service les comptes détenus par des citoyens américains.

Selon une entente intergouvernementale, les renseignements pertinents concernant les comptes détenus par des résidents américains et des citoyens américains (y compris les citoyens américains qui sont résidents ou citoyens du Canada) sont déclarés à l'ARC. Celle-ci transmet ensuite l'information à l'Internal Revenue Service comme le permettent les dispositions et les garanties de la convention fiscale conclue entre le Canada et les États-Unis.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-efair-fra.html.

Phase 3 de la gestion de l'identité et de l'accès

La Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC met actuellement sur pied le Programme de gestion de l'identité et de l'accès et gère en même temps un projet pluriannuel comportant plusieurs étapes pour optimiser les processus opérationnels.

La gestion des mots de passe fait partie de la troisième phase du projet. Deux produits livrables clés de cette phase sont la synchronisation des mots de passe et la réinitialisation de mot de passe en libre service. La gestion des mots de passe permettra de concevoir et de faire appliquer des normes et des politiques de sécurité pour la gestion des mots de passe dans cinq environnements informatiques.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/dntndcccsmngmntphs-fra.html.



Programme de vérification et d'examen de la TPS/TVH

Le Programme de vérification et d'examen de la TPS/TVH comprend des revues, des examens et des vérifications à l'échelle nationale et internationale en vue de déterminer le montant exact de taxes d'accise, d'autres prélèvements, de taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et de droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dus pour un compte. Il permet aussi de prévenir l'émission de remboursements ou l'offre de crédits injustifiés.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/gsthstdrctrtcplncprgrmsbrnch-fra.html.

Prestations canadiennes pour enfants

Les prestations canadiennes pour enfants sont un montant non imposable versé mensuellement afin d'aider les familles admissibles qui en font la demande à subvenir aux besoins de leurs enfants. L'ARC utilisera la demande de prestations canadiennes pour enfants pour déterminer l'admissibilité aux programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux suivants liés à ces prestations. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée couvre l'administration des prestations et des programmes connexes, y compris les activités d'observation à des fins d'application de la loi, comme la détection de fraudes et les enquêtes sur d'éventuels abus du programme des prestations canadiennes pour enfants.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ccb-fra.html.

Politiques, lignes directrices et procédures

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

En 2014-2015, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté les directions générales et des personnes ressources dans les régions afin d'améliorer les directives à l'intention des employés de l'ARC sur les divulgations en vertu du paragraphe 8(2), c'est-à-dire des divulgations où des renseignements personnels peuvent être divulgués sans consentement.

La Direction a rédigé un instrument de politique et le fait actuellement révisé pour s'assurer que les directives sont présentées dans un format convivial.



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

Dans le cadre de sa vérification du cadre de gestion des renseignements personnels de l'ARC en 2013, le Commissariat à la protection de la vie privée a recommandé à l'Agence de préciser de façon détaillée le rôle du chef de la protection des renseignements personnels et de surveiller la façon dont son mandat est mis en œuvre, notamment en ce qui concerne la sensibilisation à la protection des renseignements personnels des employés, l'atténuation des risques d'atteinte à la vie privée et le respect général de la Loi sur la protection des renseignements personnels par l'ARC. L'ensemble de politiques sur la protection des renseignements personnels de l'ARC a été revu pour clarifier le rôle du chef de la protection des renseignements personnels. Les changements ont été approuvés et communiqués en 2015-2016.

Divulgateion informelle

Au cours de l'exercice, des ébauches de documents d'orientation ont été rédigés afin de mieux faire connaître la divulgation informelle à l'échelle de l'ARC.

Suivi des inventaires de demandes

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit un rapport mensuel qui donne des renseignements statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce rapport indique le temps moyens que passe une demande à chacune des étapes du traitement (par exemple, la réception, la recherche et la localisation, l'analyse). Il fournit aussi des renseignements statistiques sur le nombre de prolongations de délai, le temps d'achèvement, le nombre de pages traitées, les plaintes et les décisions relatives à celles-ci.

La direction utilise ces rapports afin de surveiller les tendances, de mesurer le rendement de la Direction et de déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement.

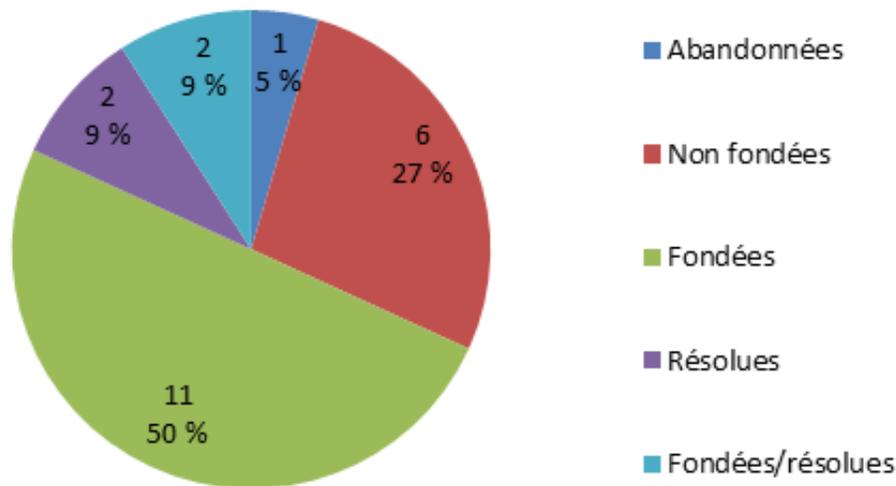
Plaintes, enquêtes et affaires devant la Cour fédérale

Au cours de 2015-2016, l'ARC a reçu 29 plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et elle a réglé 22 plaintes. Le graphique suivant indique en détail les plaintes traitées au cours de l'exercice. (Pour obtenir les définitions des catégories de disposition, allez à www.priv.gc.ca/cf-dc/def2_f.asp.)

Aucune plainte n'a été portée devant la Cour fédérale.



Plaintes



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a aussi reçu 91 plaintes concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriées présumées de renseignements personnels par l'ARC ou concernant leur accès. Les plaintes provenaient de différentes organisations et personnes, y compris le Commissariat à la protection de la vie privée, des particuliers et la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC.

Plaintes en suspens depuis l'exercice précédent	Plaintes reçues pendant l'exercice	Plaintes traitées	Inventaire de fermeture
78	91	117	52

Il est indispensable pour l'ARC de gérer efficacement les atteintes à la vie privée pour s'assurer que les Canadiens aient toujours confiance en son intégrité. Elle prend donc toute atteinte 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 atteintes à la vie privée ».)

Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organisations

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres organismes pour renforcer la protection de la vie privée à l'ARC.



Vérification menée par le Commissariat à la protection de la vie privée

En 2012-2013, le Commissariat à la protection de la vie privée a mené une vérification du cadre de gestion de la protection de la vie privée que s'est donné l'ARC afin de donner suite à sa vérification de février 2009, dont le rapport s'intitule « Cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions fédérales ». En 2015-2016, lorsque le Commissariat a fait un suivi des progrès réalisés par rapport aux recommandations issues de ce rapport, l'ARC a indiqué que, selon les critères du Commissariat, elle a entièrement mis en œuvre six des neuf recommandations. Elle mettra en œuvre les trois dernières d'ici juin 2017, parce que celles-ci exigent qu'elle élabore et mette en place de nouveaux contrôles et systèmes de technologie de l'information à l'échelle de son organisation. L'ARC attend la réponse du Commissariat quant aux progrès qu'elle a réalisés par rapport aux recommandations.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'ARC a renforcé sa relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tout au long de l'exercice, des façons suivantes : consulter la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat à de nombreuses occasions;

- prendre part aux réunions de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- prendre part à la formation du groupe de travail des directeurs généraux de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- participer à des discussions avec des organisations fédérales sur les coûts liés au Programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et sur la façon de renforcer le processus décisionnel pour les questions touchant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels



Conclusion

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux. En 2016-2017, elle continuera d'améliorer ses opérations et sa gouvernance en matière de protection de la vie privée en prenant les mesures suivantes :

- faire la promotion à l'interne de l'utilisation de la divulgation informelle
- mieux faire connaître aux employés les questions touchant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au moyen de nouvelles plateformes, comme des webinaires, des outils de travail et SavoirFaire
- améliorer l'assurance de la qualité et les processus à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- répondre à toutes les recommandations formulées dans les examens et les vérifications des fonctions de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- mettre à jour le tableau de bord et la matrice de gestion de la protection des renseignements personnels afin de garantir la solidité du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels dont s'est doté l'ARC
- collaborer étroitement avec les secteurs de programme afin de s'assurer que les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée sont effectuées au besoin

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 d'établissement du rapport : du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

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

Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	3 048
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	445
Total	3 493
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	2 723
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	770

Partie 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement du 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	56	422	364	82	19	3	0	946
Communication partielle	13	163	396	203	86	68	21	950
Exception totale	0	4	3	0	0	2	0	9
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	10	40	11	1	0	1	0	63
Demande abandonnée	686	34	19	10	2	4	0	755
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	765	663	793	296	107	78	21	2 723



2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)i)	1	23a)	0
19(1)a)	5	22(1)a)ii)	16	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)iii)	0	24a)	0
19(1)c)	23	22(1)b)	335	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	819
19(1)f)	0	22.1	0	27	102
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)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	0	70(1)a)	0	70(1)e)	0
69.1	0	70(1)b)	0	70(1)f)	0
		70(1)c)	0	70.1	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	276	670	0
Communication partielle	136	814	0
Total	412	1 484	0



2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	43 095	43 095	946
Communication partielle	428 355	370 242	950
Exception totale	1 654	0	9
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	3 728	0	755
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0
Total	476 832	413 337	2 660

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées 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	855	23 801	87	14 557	2	1 574	2	3 163	0	0
Communication partielle	353	16 444	393	96 326	113	82 212	88	158 552	3	16 708
Tous exemptés	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	748	0	5	0	1	0	1	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 965	40 245	485	110 883	116	83 786	91	161 715	3	16 708



2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	1	2	14	17
Communication partielle	4	2	4	20	30
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	4	3	6	34	47

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
478	414	6	2	56

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	48	57	105
16 à 30 jours	11	24	35
31 à 60 jours	36	45	81
61 à 120 jours	81	53	134
121 à 180 jours	40	27	67
181 à 365 jours	19	29	48
Plus de 365 jours	2	6	8
Total	237	241	478



2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	1	1
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	1	1

Partie 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

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

Partie 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

Partie 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prolongations et disposition des demandes

Disposition des demandes avec prolongations du délai prolongé	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	377	0	0	3
Communication partielle	609	0	4	8
Exception totale	3	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	8	0	0	0
Demande abandonnée	16	0	0	0
Total	1 013	0	4	11

5.2 Durée des prolongations



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	0
16 à 30 jours	998	0	4	11
Total	1 013	0	4	11

Partie 6 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d’autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	19	294	2	5
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	19	294	2	5
Fermées pendant la période visée par le rapport	19	294	2	5
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 du gouvernement du Canada

Recommandation	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	6	0	0	0	0	0	0	6
Communication partielle	3	5	0	0	0	0	0	8
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	3	2	0	0	0	0	0	5
Total	12	7	0	0	0	0	0	19

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

Recommandation	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	1	0	0	0	0	0	0	1
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre organisation	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	0	0	0	0	0	0	2



Partie 7 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès de la Direction générale des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Partie 8 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
29	0	22	0	51

Partie 9 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	4
-------------------------	---

Partie 10 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		3 846 372 \$
Heures supplémentaires		63 168 \$
Biens et services		630 539 \$
■ Contrats de services professionnels	437 260 \$	
■ Autres	193 279 \$	
Total		4 540 079 \$

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	57,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	3,50
Étudiants	0,00
Total	60,50