



# **RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2016–2017**

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 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 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des sujets 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<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 la manière dont une institution manipule leurs renseignements personnels ou de tout aspect lié à une demande officielle qu'ils ont formulée selon la Loi sur la protection des renseignements personnels ont le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels prévus par la Loi sur la protection des renseignements personnels 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 :

- Site Web de l'ARC : **[arc.gc.ca/menu-fra.html](http://arc.gc.ca/menu-fra.html)**
- Index A à Z des pages Web sur les organismes de bienfaisance et dons de l'ARC : **[arc.gc.ca/bienfaisanceetdons](http://arc.gc.ca/bienfaisanceetdons)**
- 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 l'Allocation canadienne pour enfant, le crédit pour la TPS/TVH et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, la prestation pour enfants handicapés et les allocations spéciales pour enfants : **1-800-387-1194**
- Télécopieur 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 .....	6
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 .....	8
Annexe – Loi sur la protection des renseignements personnels .....	10
Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A.....	11
Environnement opérationnel.....	17
Formation et sensibilisation .....	22
Politiques, lignes directrices et procédures .....	25
Surveillance.....	25
Plaintes, enquêtes et affaires devant la Cour fédérale .....	26
Gestion des atteintes à la vie privée.....	27
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée .....	29
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organisations.....	36
Conclusion .....	37
Annexe A – rapport statistique.....	39

---

# 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 désignés 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 et efficientes 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 est composée de 13 directions générales fonctionnelles et de 5 bureaux régionaux répartis à travers le pays.

---

## Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et de service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation nationaux
- Ressources humaines
- Recouvrements et vérification
- Secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification, évaluation et des risques

## Régions

- 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 :

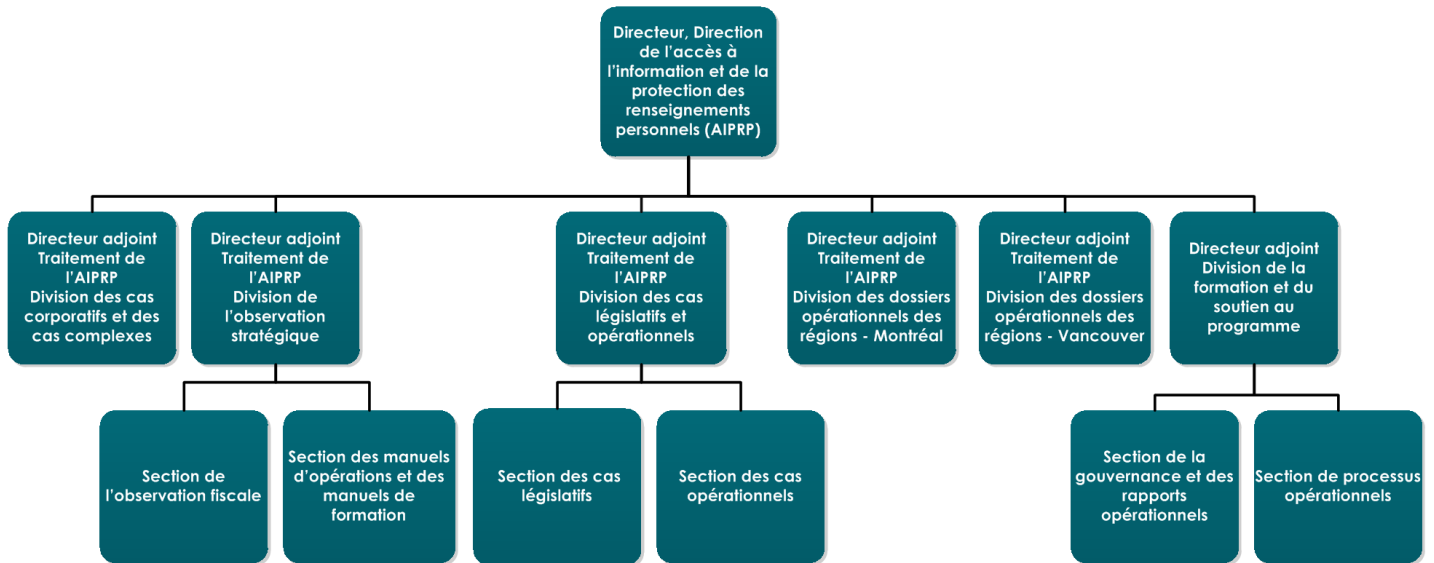
- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements 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 la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 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. Dans l'exercice 2016–2017, l'équivalent de 134 employés à temps plein était chargé de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.



Le graphique suivant présente la structure de la Direction de l'accès à l'information et de 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 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 tenue 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 la Loi sur la protection des renseignements personnels 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 signée 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diane Lebouthillier'.

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 – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DE L'ANNEXE A

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 2016–2017 (du 1er avril 2016 au 31 mars 2017). Les renseignements statistiques sont expliqués et interprétés ci-dessous.

## Demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a reçu 3 174 nouvelles demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une augmentation de 126 demandes (4 %) par rapport à l'année précédente, où 3 048 demandes avaient été reçues. En comptant les 770 demandes reportées de 2015–2016, l'inventaire de l'ARC comprenait 3 944 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'ARC a reçues et traitées ainsi que le nombre de pages traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
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
2016–2017	3 174	3 400	1 086 917

## Autres demandes

En plus des 3 174 demandes reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, l'ARC traite un volume important d'autres demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les opérations puisque des ressources doivent être réaffectées pour permettre la gestion de cette charge de travail.

### Consultations externes et internes

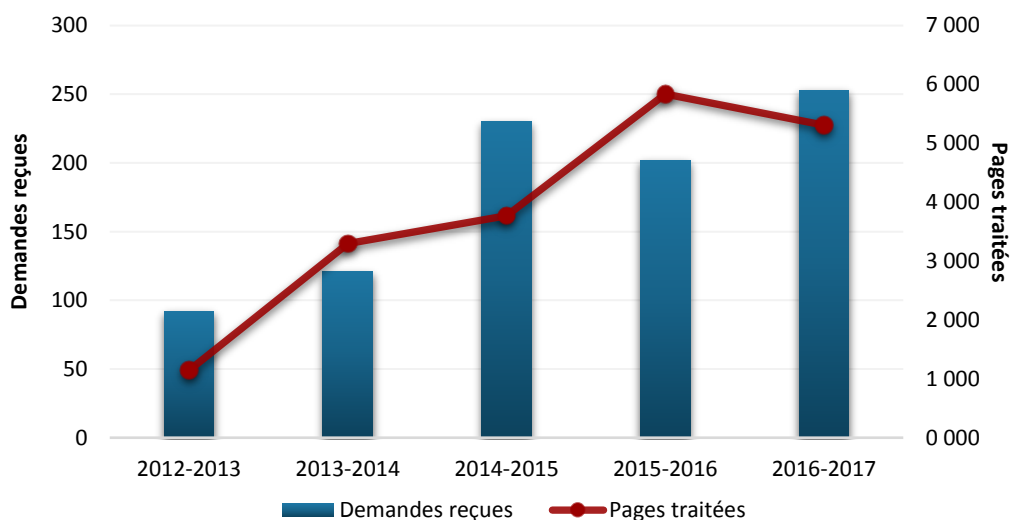
En 2016–2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 5 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et d'autres organisations. Au total, 209 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes. Pour en savoir plus, notamment sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 6 de l'annexe A.

De plus, 254 demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels ont été traitées en 2016–2017, ce qui représente une hausse de 19 % par rapport à la période visée par le rapport précédent. Pour répondre à ces demandes, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné un total de 5 311 pages. Ces demandes sont des examens informels visant le respect des exigences de l'ARC en matière de divulgation informelle et ne sont pas visés par la Loi sur la protection des renseignements personnels.

L'ARC a reçu cette année plus de trois fois plus de demandes de consultations internes sur la protection des renseignements personnels qu'en 2012–2013.

Le graphique qui suit illustre l'augmentation du nombre de demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels reçues au cours des cinq dernières années.

**Tendances en matière de consultation interne sur la protection des renseignements personnels**



### Renseignements généraux

La Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 468 courriels et à 914 demandes de renseignements téléphoniques reçues respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais. Les demandes de renseignements concernaient un vaste éventail de questions, y compris : la marche à suivre pour transmettre une demande d'accès à l'information ou de renseignements personnels; l'état d'avancement d'une demande et des demandes de renseignements qui sont réacheminées parce que l'information demandée n'est pas conservée par l'ARC, comme les demandes relatives aux numéros d'assurance sociale.

## Disposition des demandes achevées

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 3 400 demandes liées aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

- 1 484 communications totales (43,7 %)
- 1 301 communications partielles (38,3 %)
- 4 exceptions totales (0,1 %)
- 0 exclusion totale (0 %)
- 39 demandes ne visant pas de dossiers existants (1,1%)
- 545 demandes abandonnées par les demandeurs (16 %)
- 27 demandes ni confirmées ni infirmées (0,8 %)

En 2016-2017, l'ARC a traité un nombre record de demandes de renseignements personnels.

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

## 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.

En 2016–2017, l'ARC a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour 1 305 (38 %) des 3 400 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport :

- article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (40 demandes)
- article 21 – Affaires internationales et défense (5 demandes)
- article 22 – Enquêtes (485 demandes)
- article 26 – Renseignements concernant un autre individu (1 111 demandes)
- article 27 – Secret professionnel des avocats (159 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.

En 2016–2017, l'ARC a appliqué une exclusion pour les renseignements qui étaient accessibles au public.

## Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, CD, ou DVD. Les personnes handicapées peuvent également demander que des renseignements leur soient fournis dans d'autres formats, comme le braille, mais aucune demande de ce type n'a été reçue au cours de cet exercice. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2016–2017, sur les 2 785 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, l'ARC en a envoyé 2 211 (79 %) sous forme électronique.

## Demandes de traduction

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.

Les quatre demandes de traduction reçues en 2016–2017 ont été acceptées.

## Corrections et mention

Selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, un particulier peut demander que soit corrigée toute erreur factuelle ou toute omission relative à ses renseignements personnels.

L'ARC a reçu trois demandes de correction des renseignements personnels en 2016–2017. L'une de ces demandes a été acceptée, et les deux autres avaient des notes indiquant qu'une correction avait été demandée, mais n'avait pas été effectuée.

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

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 où le particulier concerné tirerait un avantage certain de la divulgation.

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

## Délai de traitement et prorogations des délais

La Loi sur la protection des renseignements personnels fixe le délai que doit respecter l'institution pour répondre aux demandes de renseignements personnels et permet de le prolonger lorsqu'il est établi que le respect du délai initial interférerait avec les opérations,



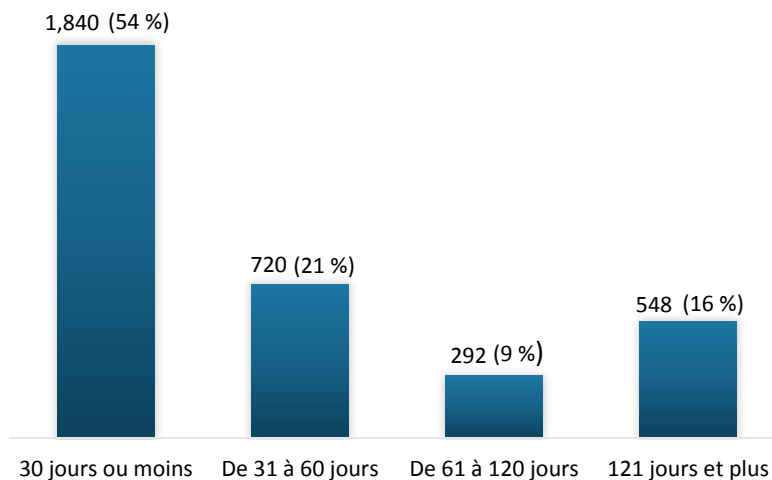
quand une consultation doit avoir lieu (p. ex., avec un tiers ou une institution fédérale), ou s'il est nécessaire de traduire les documents ou de les convertir dans un autre format.

En 2016–2017, 677 (25 %) demandes de plus ont été traitées comparativement à l'exercice précédent.

L'ARC a eu recours à des prorogations pour 977 (29 %) des 3 400 demandes fermées en 2016–2017. Dans 99 % des cas, ces prorogations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours auraient interféré de façon déraisonnable avec les opérations de l'ARC. Les autres prorogations (1 %) étaient liées au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions fédérales et de traduire des documents ou de convertir des documents dans d'autres formats.

Le graphique qui suit illustre les délais de traitement relatifs aux 3 400 demandes qui ont été fermées en 2016–2017.

### Délai de traitement



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 565 demandes (75 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, elle a fourni une réponse dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prorogation 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 prorogation a été demandée, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 3 400 demandes fermées au cours de la période visée par ce rapport, 835 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 25 %.

Même si l'ARC poursuit ses efforts en vue de réduire son taux de présomption de refus, cela demeure un défi en raison du volume élevé de demandes, de la vaste portée associée à un grand nombre de demandes et d'autres priorités concurrentes, y compris la nécessité de répondre aux consultations.

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 du sujet en cause. Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes.

Par exemple, en 2016–2017, le nombre de pages traitées a représenté plus du double du nombre de pages traitées à l'exercice précédent. Malgré cette augmentation, 677 (25 %) demandes de plus ont été traitées au cours du présent exercice par rapport à l'exercice précédent.

En 2016–2017, la Direction a traité en moyenne 320 pages par demande.

Dans le cadre du traitement des 3 400 demandes fermées au cours de l'exercice, l'ARC a traité 1 086 917 pages. Sur les 2 785 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 955 (34 %) ont exigé le traitement de plus de 100 pages, 131 ont exigé le traitement de plus de 1 000 pages, et 9 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.

## Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

Bien que les documents confidentiels du Cabinet soient exclus de l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels (article 70), les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exigent que les organismes et les ministères consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. S'il y a un doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé.

En 2016–2017, l'ARC n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements confidentiels du Cabinet.

## Coûts

En 2016–2017, il en aura coûté 5 708 045 \$ à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour appliquer 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. Le tableau 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 son effectif composé d'environ 40 000 personnes.

### Volume des demandes

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite l'un des volumes de pages et de demandes de renseignements personnels

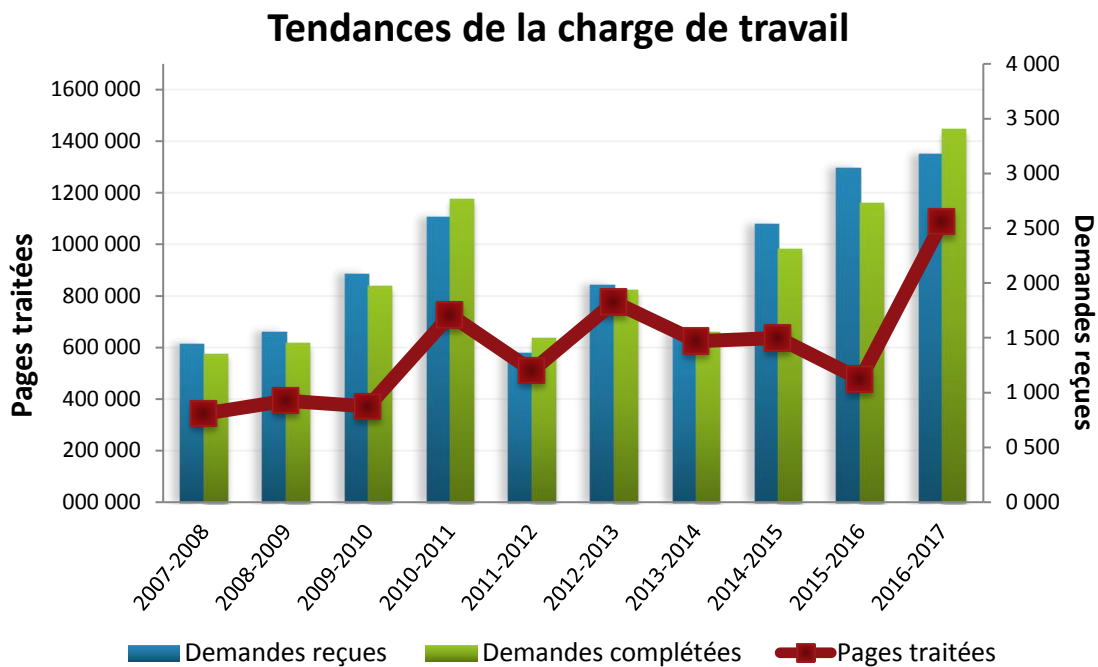
En 2016–2017, l'ARC a traité le plus grand nombre de pages de son histoire, plus du double que lors de l'exercice précédent.

les plus grands de tous les ministères et organismes fédéraux. En fait, l'ARC se classe depuis toujours parmi les 10 principales institutions fédérales à cet égard. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC, en 2015–2016, a traité le sixième volume de page le plus élevé (plus de 470 000 pages) de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au huitième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes.

- Entre 2007–2008 et 2016–2017, le nombre de demandes reçues est passé de 1 442 à 3 174, et le nombre de pages traitées est passé de 350 000 à près de 1,1 million
- Étant donné que 770 demandes ont été reportées de la période visée par le rapport précédent, l'inventaire total de la Direction en 2016–2017 s'élevait à 3 944 demandes
- Avec la résolution de 3 400 demandes en 2016–2017, la Direction a amorcé l'exercice 2017–2018 avec 544 demandes dans son inventaire

Au début de l'exercice 2017–2018, l'ARC avait 226 (29 %) demandes de report de moins qu'en 2016–2017.

Le tableau suivant illustre la charge de travail de la Direction au cours des 10 derniers exercices.



## Dotation

Pour répondre aux défis opérationnels, la Direction a embauché plus d'employés pour les bureaux d'Ottawa, de Montréal et de Vancouver dans le cadre de son plan de dotation. Ces employés ont contribué au traitement de l'inventaire de demandes d'accès et de renseignements personnels reportés.

## 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. Dans l'ensemble, 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.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a donné suite aux recommandations finales au cours du présent exercice, lesquelles comprenaient les éléments suivants :

- mettre en place une fonction d'assurance de la qualité au sein de la Direction afin d'évaluer et d'améliorer l'uniformité et la qualité des dossiers

- mettre en œuvre un processus pour veiller à ce que les utilisateurs ayant accès aux dossiers du réseau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels soient approuvés par les propriétaires des données
- veiller à ce que soit effectué un examen périodique (p. ex. examen trimestriel) des droits d'accès physique aux secteurs susceptibles de contenir des données ou des renseignements de nature délicate afin de réduire le risque d'accès physique non autorisé

En 2016–2017, l'ARC a mis en place des outils d'assurance de la qualité afin de favoriser l'uniformité dans le traitement des dossiers et de veiller à ce que les procédures de protection des renseignements soient suivies en tout temps. Ces outils sont :

- une liste de vérification pour l'examen des dossiers, conçue pour aider les analystes à confirmer que les dossiers sont traités de manière rigoureuse et exacte
- un outil d'« organisation du dossier », conçu pour guider les analystes de façon à ce qu'ils respectent l'ordre attendu des dossiers papier
- une feuille de travail sur la revue de l'analyse, conçue pour servir d'outil de communication entre l'analyste et le réviseur ou le gestionnaire

À l'appui de cette initiative, on a mis à jour le système de suivi de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin d'y inclure un rapport d'assurance de la qualité. Ce rapport sélectionne 5 % des demandes achevées d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de façon aléatoire à des fins d'examen de l'assurance de la qualité.

## Foreign Account Tax Compliance Act

En 2014, le Canada a conclu avec les États-Unis un accord selon lequel les institutions financières canadiennes doivent déclarer certains comptes détenus par des citoyens américains à l'ARC. Pour sa part, l'Agence doit fournir ces renseignements à l'Internal Revenue Service (I.R.S.) des États-Unis.

Le 14 avril 2016, la ministre du Revenu national a comparu devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique au sujet de la Foreign Account Tax Compliance Act. La ministre a répondu à des questions concernant le transfert de renseignements sur les contribuables canadiens à l'I.R.S. et a rassuré les membres du Comité sur le fait que tous les échanges de renseignements respectent des exigences strictes en matière de confidentialité et que l'ARC a en place des mécanismes rigoureux visant à protéger les renseignements personnels.

Au cours de l'exercice, l'ARC a aussi répondu aux questions du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en lien avec l'administration de cet accord.

---

## Modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels

L'ARC travaille en étroite collaboration avec divers intervenants relativement à l'engagement du gouvernement de moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels.

En octobre 2016, l'ARC a participé à une discussion en groupe devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique en vue de discuter des répercussions que pourraient avoir sur l'Agence les changements proposés à la Loi.

L'ARC participe activement aux comités et aux groupes de travail dirigés par le ministère de la Justice qui ont été créés afin d'examiner les changements proposés à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

L'ARC veillera à ce que tous les changements liés à la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels soient mis en œuvre de façon efficiente et efficace dans l'ensemble de l'organisation.

### Plan d'action de réduction de l'inventaire

L'inventaire total des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC a augmenté de façon considérable au cours des dernières années. Entre les exercices 2013–2014 et 2015–2016, l'ARC a enregistré une hausse de 44 % du nombre total de demandes reçues. Cette hausse a donné lieu au report de 770 demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels au début de 2016–2017.

Pour surmonter ce défi, l'ARC a mis en œuvre en octobre 2016 un plan d'action visant à réduire son inventaire total de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Elle s'est fixé comme objectif de réduire l'inventaire de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à reporter de 22 % ( $\pm 5$  %) avant le 31 mars 2017.

Au total, en 2016–2017, l'ARC a fermé 3 400 demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ce qui représente une augmentation de 677 demandes (25 %) par rapport à la période visée par le rapport précédent et le plus grand nombre de demandes achevées jamais atteint. De ces 3 400 demandes fermées, 671 avaient été reportées de l'exercice précédent.

L'ARC a réussi à réduire son inventaire de demandes à reporter de 26 % au cours du présent exercice.

---

## Amélioration continue Lean

En 2016–2017, l'ARC a mené un examen Lean Six Sigma des processus en place à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin de trouver des façons de mieux utiliser les ressources de la Direction, d'améliorer les processus et de traiter les demandes de façon plus efficiente. Lean est une méthode d'amélioration continue qui optimise l'efficience et l'efficacité dans le cycle de vie d'un processus.

En janvier 2017, la Direction a collaboré avec des intervenants de l'ensemble de l'ARC et recensé plus de 30 secteurs pour lesquels il était possible d'améliorer les processus. Afin d'aborder ces secteurs, on a établi un plan d'action prévoyant des échéances pour l'achèvement. Cinq des produits livrables prévus ont été réalisés à ce jour, notamment la simplification du processus de vérification des dossiers et l'augmentation des gains d'efficience pendant l'étape de l'arrivage.

Les autres produits livrables du plan d'action seront achevés ou lancés en 2017–2018.

## Gouvernement ouvert

L'ARC soutient pleinement le gouvernement ouvert :

- en étendant et en améliorant continuellement ses services et sa présence Web pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à l'information dont ils ont besoin
- en s'adaptant à la nouvelle technologie, en consultant les Canadiens et en cherchant les possibilités d'amélioration continue dans le but d'optimiser l'efficacité de ses programmes et services
- en collaborant avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres partenaires en vue d'assurer le soutien continu de l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de l'ouverture et de la transparence

En 2016–2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a travaillé en étroite collaboration avec la Direction générale de la stratégie et de l'intégration en vue de déterminer des activités en lien avec les renseignements ouverts qu'elle pourrait réaliser dans le cadre du Plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert de l'ARC. Les activités comprenaient celles liées aux plans du gouvernement du Canada visant à moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels.

## Site Web de l'ARC

En 2016–2017, on a révisé les pages sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du site Web de l'ARC dans le but de mieux informer les contribuables sur des façons de demander des renseignements autres que la demande d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels. Ces révisions

---

appuient le principe de gouvernement ouvert en faisant la promotion de méthodes informelles pour accéder à l'information.

En 2017–2018, l'ARC étudiera d'autres façons de fournir des renseignements aux contribuables au moyen de son site Web.

## FORMATION ET SENSIBILISATION

### 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 obligations 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 de l'École de la fonction publique du Canada, « Éléments fondamentaux de l'AIPRP ». Les experts en la matière suivent une formation plus spécialisée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels lorsqu'ils envoient des documents en réponse à des demandes.

La Direction générale des services juridiques de l'ARC fournit elle aussi une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'informer le personnel de l'ARC de la façon de préparer des documents à des fins de publication dans les salles de lecture de l'organisation, de même que sur l'interprétation juridique de la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

En 2016–2017, plus de 1 000 employés de l'ARC de partout au Canada ont participé à de la formation en salle de classe et en ligne. En tout, au cours de l'exercice :

- 691 employés ont pris part à 13 séances de formation
- 294 employés ont suivi le cours en ligne « Éléments fondamentaux de l'AIPRP » de l'École de la fonction publique du Canada
- 160 employés ont participé à une formation spécialisée offerte par la Direction générale des services juridiques

Compte tenu de la transition de la formation en salle de classe vers la formation en ligne, il est probable que le nombre exact d'employés ayant suivi la formation en ligne soit beaucoup plus élevé, puisque la formation en ligne est souvent suivie par de grands groupes d'employés au moyen d'une seule inscription.



---

## Formation et sensibilisation en ligne

La Direction continue d'examiner des moyens novateurs de rejoindre un public plus vaste et d'offrir davantage de formation spécialisée en ligne.

Par exemple, en mars 2016, la Direction a tenu une série de webinaires à l'intention des personnes-ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le cadre du Forum national du renforcement des capacités techniques. On a par la suite affiché ces présentations dans le forum afin que les employés de l'ARC puissent les télécharger au besoin. En 2016–2017, ces présentations ont été téléchargées 246 fois par les employés de l'ARC.

De plus, la Direction collabore avec la Direction générale des ressources humaines afin d'élaborer une série de 10 modules Web visant à offrir de la formation technique spécialisée aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ainsi qu'un produit SavoirFaire sur la divulgation formelle à l'intention de tous les employés.

La Direction soutient également la Direction générale de la stratégie et de l'intégration dans l'élaboration d'un produit SavoirFaire destiné aux employés de l'ARC qui fournit des informations détaillées sur la divulgation informelle.

Ces deux produits SavoirFaire permettront aux employés de l'ARC et à leurs gestionnaires d'accéder facilement à l'information et aux directives conviviales. Ils seront lancés en 2017–2018.

## 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 2016–2017, 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 sixième 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 journée souligne 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. Le thème de cette année était « Respecter la vie privée. Protéger les données. Instaurer la confiance ». 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. Les activités suivantes ont eu lieu pour souligner cette journée :

- un message vidéo du chef de la protection des renseignements personnels et jeu-questionnaire publiés sur le site intranet de l'ARC

- 
- une bannière d'ouverture de session annonçant le thème de la semaine et lien permettant d'accéder à la trousse d'outils sur les pratiques en matière de protection de la vie privée de l'ARC
  - un message du chef de la protection des renseignements personnels au sujet de la semaine et soulignant l'importance de protéger les renseignements personnels en tout temps
  - des tweets du commissaire et du chef de la protection des renseignements personnels pendant la semaine soulignant que l'ARC prend très au sérieux la protection des renseignements personnels
  - l'envoi de calendriers de la part du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux employés de l'ARC de partout au pays

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, notamment des séances de sensibilisation à la sécurité en février 2017. Dans le cadre de ces séances, le chef de la protection des renseignements personnels a transmis un message aux employés de l'ARC au sujet de l'importance de la protection des renseignements personnels.

En plus de ces événements, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fait de la sensibilisation au sujet de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et du rôle qu'elle joue pour soutenir de saines pratiques de gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC, au moyen de bulletins mensuels et de téléconférences trimestrielles avec les personnes-ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans toutes les directions générales et régions de l'ARC. De plus, la Direction offre des séances d'information sur des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à la haute direction de l'ARC, au besoin.

---

# POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES

L'ARC continue de promouvoir et de soutenir l'observation des politiques, des lignes directrices et des procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor au moyen de ses communications et de sa formation.

## Directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements

Au cours de l'exercice, l'ARC a mis en œuvre la Directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements, qui décrit les responsabilités des fonctionnaires de l'ARC en ce qui concerne les divulgations informelles et formelles dans l'ensemble de l'organisation. Elle a également commencé à élaborer des compléments à la Directive grâce à d'autres documents d'orientation afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension à l'égard des responsabilités et des procédures associées à la divulgation informelle à l'échelle de l'ARC.

En 2017–2018, l'ARC continuera d'étudier des moyens de mieux soutenir les secteurs de programme afin d'améliorer la divulgation informelle et proactive des renseignements.

## SURVEILLANCE

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 permet de faire le suivi des demandes en cours de traitement ou fermées, y compris le nombre de demandes reçues et fermées, le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire des demandes en retard, la complexité et la présomption de refus.

La direction utilise régulièrement ce rapport afin de surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction et déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement. De plus, ce rapport est présenté tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion de l'Agence, présidée par le commissaire.

En 2014–2015, l'ARC a instauré un tableau de bord et une matrice de gestion de la protection des renseignements personnels dans le but de surveiller l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'Agence. Ces outils sont mis à jour par les secteurs de programme tous les trimestres, puis transmis au Comité de gestion de l'Agence. Au cours de 2016–2017, on a mis sur pied un groupe de travail ayant pour mandat de réviser le tableau de bord et la matrice en vigueur.

Une fois que tous les commentaires auront été pris en compte, les outils révisés seront mis en œuvre.

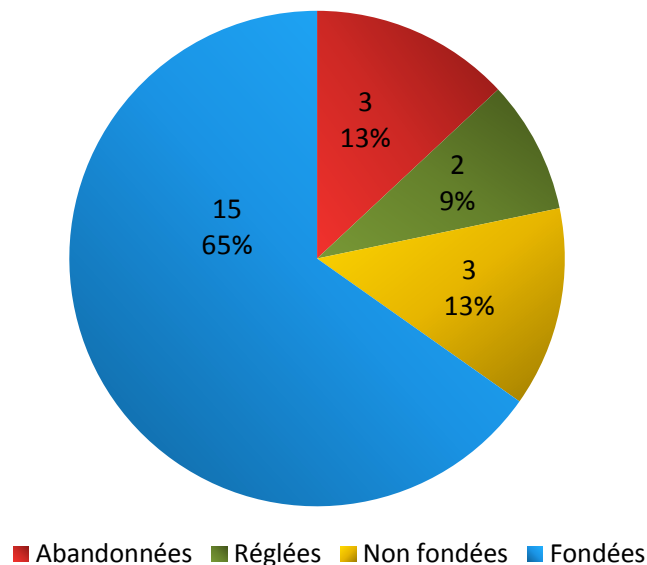
## PLAINTES, ENQUÊTES ET AFFAIRES DEVANT LA COUR FÉDÉRALE

Au cours de 2016–2017, l'ARC a reçu 23 plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et elle a réglé 23 plaintes. Cela représente une diminution de 21 % du nombre de plaintes reçues par rapport à la période visée par le rapport précédent, et une augmentation de 5 % du nombre de plaintes résolues.

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

Le graphique qui suit montre la répartition des plaintes traitées au cours de l'exercice.

### Catégories de classement des plaintes



Pour obtenir les définitions des catégories de disposition, allez à : [www.priv.gc.ca/cf-dc/def2\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/cf-dc/def2_f.asp).

De plus, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été informée de 130 incidents concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriée présumée ou confirmée 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.

En suspens depuis l'exercice précédent	Reçues pendant l'exercice	Traitées	Inventaire de fermeture
52	130	78	104

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 ».)

## GESTION DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

L'intégrité en milieu de travail est la pierre angulaire de la culture de l'ARC. Celle-ci aide ses employés à bien agir en leur donnant des lignes directrices claires et des outils visant à assurer la protection des renseignements personnels, la sécurité et la protection de ses programmes et de ses données. Cela comprend :

- le Code de déontologie et de conduite de l'ARC
- la formation obligatoire sur la sécurité
- la sensibilisation à l'intégrité au moyen de communications et d'outils
- les mises à jour apportées chaque année au Cadre d'intégrité de l'ARC
- la ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante
- la surveillance de l'accès au moyen du Système national de pistes de vérification
- le filtrage de sécurité du personnel pour la cote de fiabilité +

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.

Dans son rapport annuel au Parlement de 2015–2016, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a reconnu que l'ARC avait amélioré ses procédures relatives à l'atteinte à la vie privée de manière à appuyer le signalement des incidents en temps opportun. Ce processus est décrit ci-dessous.

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.

L'agent de sécurité de l'Agence décide 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.

Au cours de l'exercice 2016–2017, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a déterminé que l'ARC avait signalé 10 incidents d'atteinte substantielle à la vie privée. Cela représente une diminution de 10 incidents par rapport à la période visée par le rapport précédent et une diminution considérable par rapport aux 37 incidents signalés en 2014–2015.

Des 10 incidents d'atteinte substantielle à la vie privée :

- huit étaient liés à un accès non autorisé à des renseignements sur les contribuables par des employés de l'ARC
- un était lié à la divulgation non autorisée de renseignements sur les contribuables
- un était lié à la perte de renseignements (voir ci-dessous)

En janvier 2017, l'attention du public s'est tournée vers un incident impliquant la perte par un service de messagerie tiers d'un DVD chiffré contenant des renseignements sur des contribuables destiné au gouvernement du Yukon. Le DVD chiffré contenait les renseignements fiscaux d'environ 28 000 contribuables qui étaient des résidents du territoire du Yukon ou avaient payé des impôts à cet endroit pendant l'année d'imposition 2014.

Après avoir pris connaissance de l'incident, l'ARC a immédiatement lancé une enquête dont les résultats ont confirmé qu'elle avait respecté ses politiques et ses procédures internes et celles du gouvernement du Canada régissant la sécurité matérielle, le chiffrement, la protection par mot de passe et l'utilisation des services de messagerie tiers. Néanmoins, l'ARC a mis en place plusieurs mesures destinées à renforcer la protection des renseignements transmis aux provinces, aux territoires ou aux autres institutions gouvernementales.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a été satisfait des mesures prises par l'Agence relativement à cet incident.

# ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

En 2013, l'ARC a instauré à l'échelle de l'organisation un plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en examinant l'ensemble des activités et programmes, nouveaux et modifiés, où l'on utilise des renseignements personnels afin d'évaluer les risques qu'ils posaient pour la vie privée. Le plan visait à réaliser des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée relatives aux programmes de manière à recenser et évaluer les risques, et les atténuer adéquatement de façon horizontale dans l'ensemble des programmes. Dans le cadre de ce plan, l'ARC a réalisé un nombre important d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, dont 22 au cours de la période visée par ce rapport.

En 2016–2017, l'ARC a réalisé le plus grand nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée de son histoire – plus de cinq fois plus qu'au cours de l'exercice précédent.

Au cours de la période d'établissement du rapport, on a examiné de nombreuses 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 :

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

Les résumés des 22 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée qui suivent ont été réalisés en 2016–2017 et ont été soumis à l'examen du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

## Le programme de compensation de dettes par remboursement des entreprises

Le programme de compensation de dettes par remboursement des entreprises permet à l'ARC de compenser les remboursements d'impôt sur le revenu des sociétés, les remboursements de TPS/TVH et les remboursements liés aux déclarations spécialisées des entreprises à d'autres ministères et organismes fédéraux, à des sociétés d'État et à des ministères provinciaux et territoriaux qui participent au programme conformément aux lois administrées par l'ARC.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :

**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-brsp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-brsp-fra.html)**

---

## Programme du crédit d'impôt pour personnes handicapées

Le crédit d'impôt pour personnes handicapées est un crédit d'impôt non remboursable qui permet aux personnes handicapées et leurs aidants de réduire l'impôt qu'ils pourraient avoir à payer. Un particulier peut demander le montant pour personnes handicapées sur sa déclaration de revenus et de prestations personnelle une fois que l'ARC le juge admissible au programme.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-dtcp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-dtcp-fra.html)**

## Allocations spéciales pour enfants

Les allocations spéciales pour enfants sont des versements mensuels non imposables pour un enfant âgé de moins de 18 ans qui réside physiquement au Canada et qui est à la charge d'un organisme enregistré. Un organisme enregistré s'entend d'un ministère fédéral, provincial ou territorial, d'un organisme nommé par une province ou un territoire pour appliquer une loi provinciale ou territoriale visant la protection et le soin des enfants, d'un foyer nourricier collectif ou d'un établissement autorisé par une province ou un territoire à avoir la garde et le soin d'enfants, ou qui est agréé à cette fin.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-csa-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-csa-fra.html)**

## Crédits pour taxe sur les produits et services et crédits connexes

Le crédit pour TPS/TVH est un versement trimestriel non imposable qui aide les particuliers et les familles à revenu faible ou modeste à récupérer, en tout ou en partie, la TPS/TVH qu'ils paient.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-gstcra-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-gstcra-fra.html)**

## Prestations canadiennes pour enfants

Dans le cadre du plan du gouvernement fédéral pour donner aux familles canadiennes plus d'argent pour élever leurs enfants, les programmes de la prestation fiscale canadienne pour enfants, de la prestation universelle pour la garde d'enfants et du supplément de la prestation nationale pour enfants ont été remplacés par un programme de prestations pour enfants amélioré en juillet 2016 (pour l'année de prestation 2015).

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ccb-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ccb-fra.html)**



---

## Renseignements d'entreprise des recouvrements et de la vérification

Les renseignements d'entreprise permettent à la Direction générale des recouvrements et de la vérification d'administrer et de mesurer les programmes et les services. L'utilisation des renseignements d'entreprise permet de s'assurer que les secteurs de programme sont habiles pour traiter les nouveaux risques et les défis tout en offrant de meilleurs services aux contribuables en mettant en œuvre de nouvelles stratégies et initiatives en matière d'observation fondées sur les comportements des contribuables.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cvbi-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cvbi-fra.html)**

## Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental est un programme fédéral d'encouragement fiscal administré par l'ARC. Il est conçu pour encourager les entreprises canadiennes de toutes les tailles et dans tous les secteurs à mener des activités de recherche scientifique et de développement expérimental au Canada.

Dans le cadre du Programme, l'ARC donne des encouragements fiscaux pour la recherche scientifique et le développement expérimental aux entreprises admissibles qui préparent leurs demandes conformément aux lois fiscales du Canada ainsi qu'aux politiques et aux procédures de l'ARC.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-sredp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-sredp-fra.html)**

## Vérification et examen de l'impôt sur le revenu du secteur International et des grandes entreprises

Le programme de vérification et d'examen de l'impôt sur le revenu du secteur international et des grandes entreprises couvre l'observation en matière d'impôt sur le revenu des entités les plus importantes et les plus complexes. Les vérifications touchent l'impôt international, l'observation à l'étranger et la planification fiscale abusive.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour ce programme couvre aussi l'application des dispositions sur les pénalités imposées à des tiers de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur la taxe d'accise.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ilbitae-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ilbitae-fra.html)**

---

## Programme des enquêtes criminelles

Le Programme d'enquêtes criminelles joue un rôle déterminant dans la protection de l'assiette fiscale du Canada au moyen d'enquêtes sur des personnes soupçonnées d'évasion fiscale. Les enquêteurs de l'ARC obtiennent des renseignements à partir des systèmes de l'ARC, d'entrevues, d'activités de surveillance, de mandats de perquisition, d'ordonnances de communication, d'échanges avec d'autres ministères et organismes, ainsi que de sources publiques, comme Internet, les dossiers de la cour et les médias.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée décrit le Programme des enquêtes criminelles de façon générale et cible les nouvelles initiatives ou celles qui ont subi d'importantes modifications, les mesures des crimes graves et le portail de la sécurité publique de la Gendarmerie royale du Canada.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : [cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cip-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cip-fra.html)

## Demande de versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

La prestation fiscale pour le revenu de travail est un crédit d'impôt remboursable versé aux particuliers et aux familles ayant un faible revenu qui ont gagné un revenu d'emploi ou d'entreprise. Les particuliers et les familles admissibles peuvent demander cette prestation avant de produire leur déclaration de revenus en remplissant le formulaire RC201, Demande de versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail.

La présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée couvre l'administration des versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail, y compris les activités d'observation, comme la détection de la fraude ou la réalisation d'enquêtes sur des abus éventuels au sein du programme de prestations et de crédits.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : [cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-wtb-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-wtb-fra.html)

## Services de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité V2

L'ARC a été l'un des principaux intervenants dans l'initiative de renouvellement de l'authentification électronique du gouvernement du Canada. Dans le cadre de l'initiative, l'ARC fournit son propre service de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité que les particuliers, les propriétaires d'entreprise et les représentants doivent utiliser quand ils accèdent aux services en ligne de l'ARC.

L'ARC et Emploi et Développement social Canada (EDSC) ont ciblé une possibilité de travailler conjointement pour augmenter le taux d'utilisation de leurs voies numériques respectives au moyen d'un lien pratique entre Mon dossier Service Canada d'EDSC

---

et Mon dossier de l'ARC. Les particuliers peuvent maintenant ouvrir une seule session pour accéder aux services fournis par l'une ou l'autre des organisations sans avoir à ouvrir deux sessions ou à valider leur identité à deux reprises.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/acms2-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/acms2-fra.html)**

## Examen des comptes de fiducie

Le programme d'examen des comptes de fiducie a pour but d'examiner les registres comptables des employeurs afin d'assurer la retenue, le versement et la déclaration appropriés de l'impôt sur le revenu (fédéral et provincial), de la TPS/TVH, des cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi, des avantages offerts par l'employeur et des revenus non déclarés.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-tae-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-tae-fra.html)**

## Vérification du niveau d'observation des employeurs

Le programme de vérification du niveau d'observation chez un employeur a pour but de réaliser des vérifications des registres comptables des employeurs afin de garantir l'exactitude des déclarations des revenus d'emploi et des avantages imposables, y compris certains avantages imposables versés aux actionnaires, des retenues à la source sur la paie et de leur remise, ainsi que de la qualification appropriée des travailleurs.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-eca-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-eca-fra.html)**

## Programme des crédits d'impôt pour films et produits multimédias

Les crédits d'impôt pour films et produits multimédias sont des incitatifs fiscaux fédéraux et provinciaux dont l'objectif est d'encourager l'industrie de la production cinématographique et de produits multimédias au Canada. Plus particulièrement, ils sont conçus pour encourager l'embauche de Canadiens dans l'industrie de la production cinématographique et de produits multimédias étant donné que la majorité des crédits d'impôt sont axés sur la main-d'œuvre.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-fmtcp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-fmtcp-fra.html)**

---

## Ligne anonyme de l'ARC pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante

Cette initiative permet aux particuliers de signaler de façon anonyme leurs soupçons sur de possibles activités frauduleuses par des employés de l'ARC. Les particuliers peuvent communiquer avec la ligne anonyme de l'ARC pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante ou utiliser un système Web administré par un entrepreneur tiers indépendant.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-aifmrl-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-aifmrl-fra.html)**

## Renseignements d'entreprise et évaluation des risques en matière d'observation

Les renseignements personnels fournis à l'ARC sont utilisés dans le contexte des activités d'évaluation du risque lié aux renseignements d'entreprise et à l'observation dans le but de cibler et d'évaluer les risques d'observation. Les cas ciblés dans le cadre de ces exercices sont acheminés aux divers secteurs de programme, comme le secteur international et des grandes entreprises, les petites et moyennes entreprises, la vérification de la TPS/TVH ainsi que la recherche scientifique et le développement expérimental pour un traitement plus approfondi (c'est-à-dire des vérifications et les activités d'exécution connexes).

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-bicra-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-bicra-fra.html)**

## Services de vérification du revenu

Pour être admissibles à certains programmes d'aide au revenu provinciaux, territoriaux et fédéraux, y compris les régimes d'assurance-médicaments, l'aide au logement, les prêts et bourses pour les étudiants, les demandeurs doivent fournir une preuve de revenu.

Avec le consentement du demandeur, l'ARC enverra une preuve de revenu aux organisations gouvernementales partenaires par voie électronique afin qu'elles reçoivent rapidement les renseignements dont elles ont besoin pour déterminer si le demandeur est admissible aux programmes d'aide.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ivs-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-ivs-fra.html)**

---

## Environnement de recherche et développement des renseignements d'entreprise

L'ARC a déterminé qu'il était nécessaire de créer un environnement de recherche et de développement dans lequel les chercheurs et les analystes peuvent effectuer des recherches et élaborer des stratégies afin de cibler, de prédire et de traiter les cas d'inobservation, et/ou d'améliorer le service offert aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations. Pour ce faire, l'ARC a proposé une approche coordonnée à l'échelle de l'Agence ainsi que la mise en œuvre d'une solution de renseignements d'entreprise conçue pour appuyer cet environnement par la fourniture d'une infrastructure centrale à l'échelle de l'Agence pour l'utilisation, la communication et la gestion des données. Des procédures et des processus seront mis en place pour assurer la qualité, l'intégrité et la protection des données, y compris des données personnelles.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-birde-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-birde-fra.html)**

## Programme des retenues d'impôt des non-résidents de la partie XIII

La présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée concerne les obligations en matière de retenue, de versement, de production et de déclaration en vertu de la partie XIII de la Loi de l'impôt sur le revenu, ainsi que les divers choix et demandes de remboursements qui sont présentés par les entreprises, les tiers et les particuliers.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-pxiinrwp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-pxiinrwp-fra.html)**

## Examens et vérifications de l'impôt des petites et moyennes entreprises

Cette initiative vise à fournir un leadership fonctionnel, une élaboration des politiques et une orientation de programme pour les vérifications, les examens et les révisions par les bureaux locaux. Pour aider les bureaux locaux à réaliser les stratégies établies et à obtenir les résultats prévus, l'Administration centrale de l'ARC, en collaboration avec les régions, s'assure que le personnel de la vérification dispose des outils et des compétences nécessaires, elle surveille le programme, elle apporte des changements ou elle recommande des changements aux politiques, aux procédures, aux activités et aux lois, au besoin.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
**[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-smt-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-smt-fra.html)**

---

## Recouvrement – Programmes gouvernementaux

La présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée cible et évalue les risques pour la protection des renseignements personnels dans le cadre des activités de recouvrement des dettes liées aux programmes gouvernementaux menées par l'ARC. Cette évaluation porte sur les activités de recouvrement de l'ARC, les processus, les recommandations et les décisions concernant les mesures de recouvrement prises relativement aux dettes avec EDSC.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cgp-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-cgp-fra.html)

## Comptes d'employeurs

L'ARC et EDSC administrent conjointement le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.

La présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée cible et évalue les risques pour la protection des renseignements personnels liés aux activités du programme de comptes d'employeur, qui comprennent de s'assurer que les cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi sont prélevées, versées et déclarées conformément aux exigences de la loi.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à :  
[cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-mpccts-fra.html](http://cra-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/pia-mpccts-fra.html)

# 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 sept des neuf recommandations. La recommandation concernant le système de journalisation des pistes de vérification de l'ARC a été mise en œuvre en 2016–2017. La recommandation concernant les contrôles de gestion de l'identité et de l'accès sera entièrement mises en œuvre en 2017–2018.

Dans son rapport annuel au Parlement 2015–2016, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a reconnu que l'ARC avait mis en œuvre en totalité ou en grande partie toutes les recommandations découlant de la vérification de 2013 par le Commissariat qui portait sur l'article 37 de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

## 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 en :

- consultant la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur une grande variété de sujets, comme l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique
- prenant part aux réunions de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

## Bureau de l'ombudsman des contribuables

En 2017, pour faire suite au rapport d'action sur l'AIPRP de 2012 de l'ombudsman des contribuables, le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et la haute direction de la Direction générale de la stratégie et de l'intégration ont rencontré l'ombudsman des contribuables afin de l'informer des efforts de l'ARC en réponse aux recommandations formulées dans le rapport. L'ARC a pris des mesures décisives pour donner suite à toutes les recommandations formulées dans le rapport.

# CONCLUSION

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux. En 2016–2017, l'ARC a continué de faire des progrès considérables pour surmonter les défis en mettant en œuvre le plan de réduction de l'inventaire, en mettant en place des gains d'efficacité du traitement grâce à la méthode Lean et en donnant suite aux recommandations des organismes de surveillance pour l'amélioration des processus de la protection des renseignements personnels.

- promouvoir davantage l'utilisation de la divulgation informelle

- 
- favoriser les initiatives d'amélioration continue, y compris l'application de la méthode Lean et la surveillance de la progression
  - continuer à mettre l'accent sur la réduction de l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels au moyen du plan de réduction de l'inventaire
  - surveiller les dossiers au moyen du processus d'assurance de la qualité
  - accroître la sensibilisation aux questions liées à la protection des renseignements personnels au moyen d'outils nouveaux et novateurs
  - réviser le tableau de bord et la matrice de gestion de la protection des renseignements personnels afin d'assurer la solidité du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC
  - mettre en œuvre un plan d'évaluation révisé des facteurs relatifs à la vie privée et travailler en étroite collaboration avec les secteurs de programme afin de s'assurer que les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée soient effectuées comme il se doit



# 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 du rapport : du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017**

### 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	3 174
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	770
<b>Total</b>	<b>3 944</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	3 400
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	544

## Partie 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement du rapport

### 2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	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	258	724	366	98	13	21	4	1 484
Communication partielle	27	271	340	178	87	250	148	1 301
Exception totale	0	1	1	0	0	2	0	4
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	12	16	3	7	1	0	0	39
Demande abandonnée	471	33	10	9	4	9	9	545
Ni confirmée ni infirmée	27	0	0	0	0	0	0	27
<b>Total</b>	<b>795</b>	<b>1 045</b>	<b>720</b>	<b>292</b>	<b>105</b>	<b>282</b>	<b>161</b>	<b>3 400</b>

### 2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	4	23a)	0
19(1)a)	10	22(1)a)(ii)	13	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	5	24a)	0
19(1)c)	29	22(1)b)	461	24b)	0
19(1)d)	1	22(1)c)	1	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	1 111
19(1)f)	0	22.1	0	27	159
20	0	22.2	0	28	0
21	5	22.3	1		

## 2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)a)	1	701)	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 communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	412	1 072	0
Communication partielle	162	1 139	0
<b>Total</b>	574	2 211	0

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiqués	Nombre de demandes
Communication totale	62 661	62 661	1 484
Communication partielle	1 019 566	544 132	1 301
Exception totale	1 623	0	4
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	3 067	0	545
Ni confirmée ni infirmée	0	0	27
<b>Total</b>	1 086 917	606 793	3 361

## 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	1 379	41 544	101	16 963	3	2 263	1	1 891	0	0
Communication partielle	451	22 204	565	132 669	155	111 041	121	208 068	9	70 150
Exception totale	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	541	0	1	0	3	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2 402</b>	<b>63 748</b>	<b>667</b>	<b>149 632</b>	<b>161</b>	<b>113 304</b>	<b>122</b>	<b>209 959</b>	<b>9</b>	<b>70 150</b>

## 2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	4	17	25	46
Communication partielle	8	1	9	25	43
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	2	2	12	16
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>62</b>	<b>105</b>

## 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
835	793	1	0	41

### 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	42	60	102
16 à 30 jours	21	23	44
31 à 60 jours	67	28	95
61 à 120 jours	74	32	106
121 à 180 jours	87	27	114
181 à 365 jours	175	76	251
Plus de 365 jours	62	61	123
<b>Total</b>	528	307	835

## 2.7 Demandes de traduction

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

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

### 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	2
Demandes de correction acceptées	1
Total	3

## Partie 5 – Prorogations

### 5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prolongé	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	356	0	0	0
Communication partielle	578	0	5	8
Exception totale	3	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	5	0	0	0
Demande abandonnée	22	0	0	0
<b>Total</b>	<b>964</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

### 5.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	16	0	0	1
16 à 30 jours	948	0	5	7
<b>Total</b>	<b>964</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

## 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 organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	5	209	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
<b>Total</b>	5	209	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	5	209	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement 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	Nombres 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	
Communication totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	1	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 institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	3	0	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

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

Recommandation	Nombres 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	
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

### 7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Partie 8 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
23	0	23	0	46

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

Nombre d'ÉFVP terminées	22
-------------------------	----

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

### 10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		5 042 457 \$
Heures supplémentaires		186 663 \$
Biens et services		478 925 \$
• Contrats de services professionnels	268 444 \$	
• Autres	210 481 \$	
<b>Total</b>		<b>5 708 045 \$</b>

### 10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	70,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	1,50
Étudiants	0,50
<b>Total</b>	<b>72,00</b>