



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

The background of the cover features a close-up photograph of a golden scale of justice on a wooden surface. To the right, a pair of dark-rimmed glasses rests on a stack of books. The scene is softly lit, creating a professional and legal atmosphere. A semi-transparent white box with a dark outline is positioned in the lower half of the image, containing the title and subtitle.

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2017–2018

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 est déposé au Parlement sous l'autorité de la 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^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. 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^{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 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 :

- Le site Web de l'ARC : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>
- Index A à Z des pages Web sur les organismes de bienfaisance et dons de l'ARC : <https://www.canada.ca/fr/services/impots/bienfaisance.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 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
Environnement opérationnel.....	11
Formation et sensibilisation	15
Politiques, lignes directrices et procédures	18
Surveillance.....	19
Plaintes, enquêtes et affaires devant la Cour fédérale	19
Gestion des atteintes à la vie privée	20
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	22
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organisations.....	28
Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A.....	29
Conclusion	36
Annexe A – rapport statistique.....	37

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.

La 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 à la 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 la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est composé 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 de l'ARC. 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 :

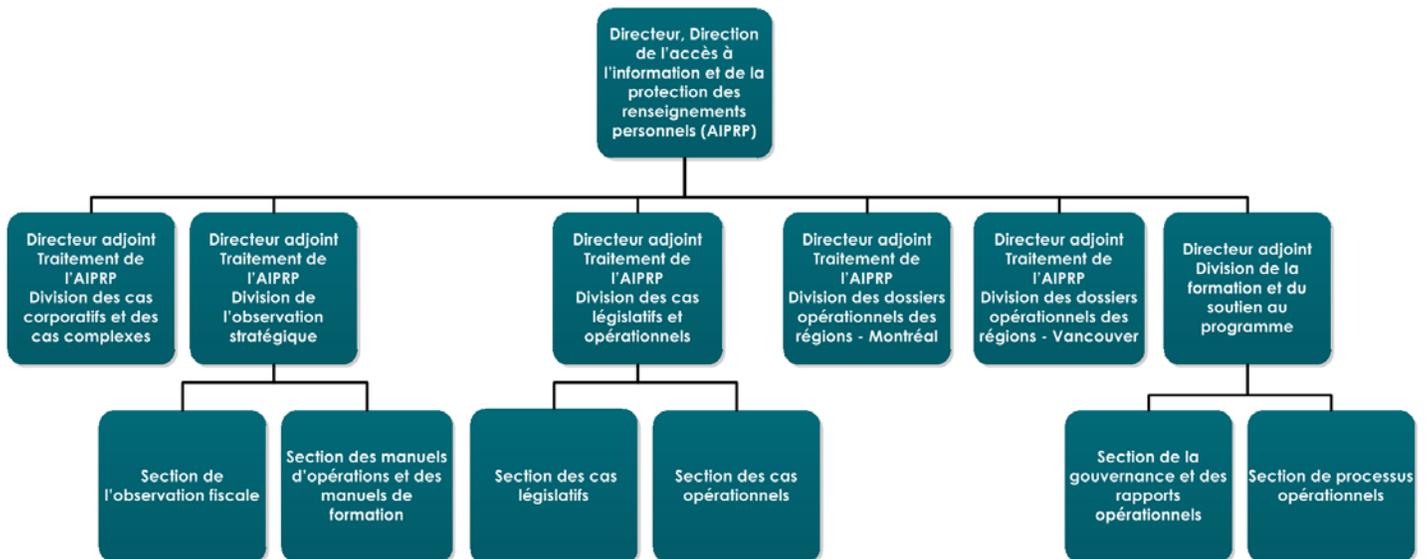
- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements 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 la 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 pour assurer la fonction de gouvernance en matière de 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 2017–2018, l'équivalent de 126 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.

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, la 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 à la 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 de la ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de son règlement, 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.

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 de la fonction publique du Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de son effectif composé d'environ 40 000 personnes.

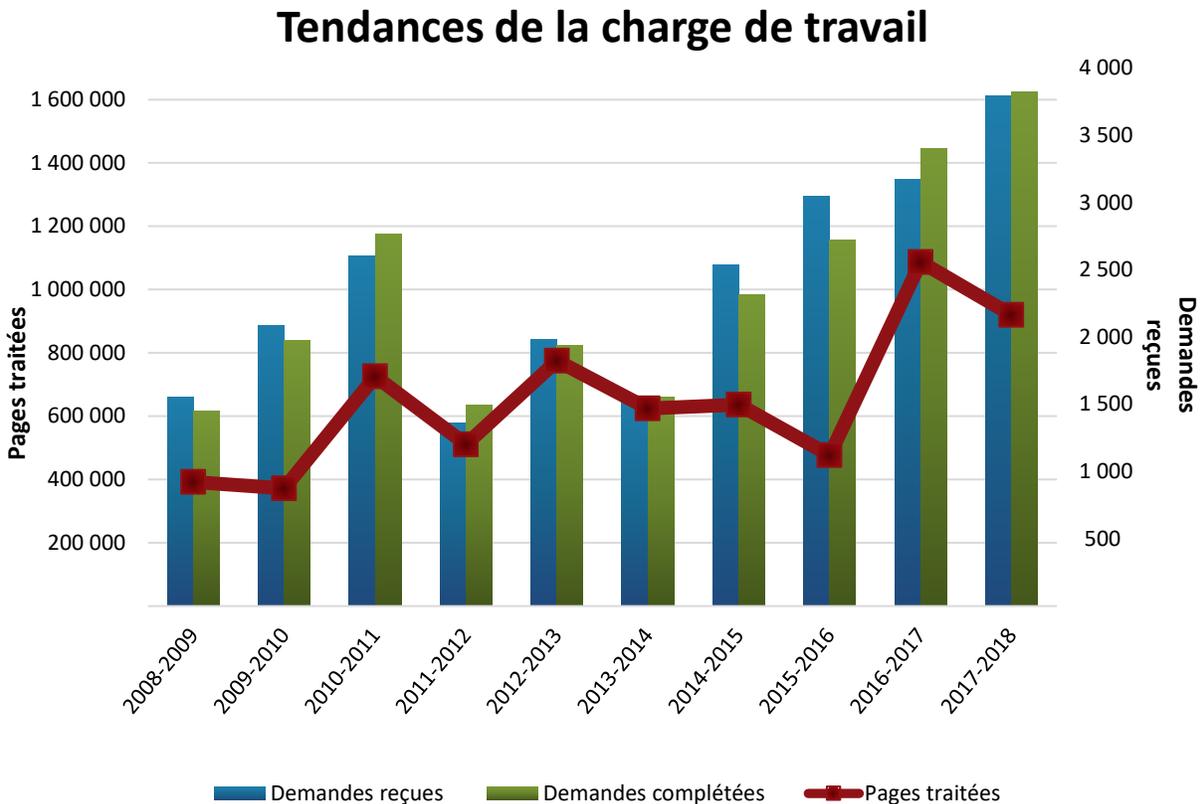
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite l'un des volumes de pages et de demandes de renseignements personnels les plus grands de tous les ministères et organismes fédéraux. L'ARC se classe depuis toujours parmi les 10 principales institutions fédérales à cet égard. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en 2016–2017, l'ARC a traité le deuxième volume de page le plus élevé (1.1 million) de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au huitième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes. Cette tendance pourrait bien s'être poursuivie en 2017–2018, puisque pour la deuxième année consécutive, l'Agence a reçu et traité plus de demandes que jamais auparavant. En fait, l'ARC a reçu 3 791 demandes, soit une hausse de 19 %, et en a traité 3 821, soit une hausse de 12 %.

Au-delà des 3 791 demandes reçues durant l'exercice, aux termes de la Loi sur la protection des renseignements personnels, la charge de travail de l'Agence en matière de protection des renseignements personnels comprenait des dossiers de plaintes ainsi que des consultations internes et externes.

Malgré cette charge de travail exigeante, grâce à des relations axées sur la collaboration et à la mise en œuvre continue du plan de réduction de l'inventaire de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, l'Agence a traité davantage de demandes qu'elle en a reçues et a réduit son taux de présomption de refus de 29 % au cours de la dernière période visée par le rapport. De plus, des efforts significatifs ont également été déployés ce qui a mené à des progrès de presque tous les indicateurs, y compris l'ouverture et la transparence, la formation, la sensibilisation et le renforcement du cadre de la protection de la vie privée.

Dans une période de 10 ans, le nombre de demandes reçues est passé de 1 553 à 3 791 (144 %) et le nombre de pages traitées est passé de 392 173 à 920 251 (135 %).

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



Dotation

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a pris de nombreuses mesures pour gérer la charge de travail croissante liée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, y compris les suivantes :

- Créé un poste d'analyste subalterne pour appuyer l'avancement professionnel et pour rationaliser les activités de travail
- Centralisé plus d'activités administratives à l'unité d'arrivage
- Appuyé l'initiative de renouvellement des services de l'ARC
- Lancé trois processus de sélection
- Traité la question des postes intérimaires à long terme
- Offert des possibilités de perfectionnement au niveau SP-07

Amélioration continue selon l'approche Lean

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

Au cours de 2017-2018, une équipe d'amélioration continue a été formée, composée de représentants de toutes les équipes et d'employés de tous les niveaux. Celle-ci vise à obtenir une constante rétroaction des employés. De plus, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis en œuvre 17 idées d'amélioration pendant l'exercice en cours, notamment la transition vers un environnement sans papier, l'utilisation des signatures électroniques et la rationalisation du traitement des envois postaux.

L'événement Kaizen a permis de fixer des cibles de réduction du temps de traitement des dossiers d'un niveau de complexité de 2, 3 ou 4. Les nombreuses améliorations au cours de l'exercice ont mené aux résultats suivants :

- Dossiers de niveau complexité 2
 - Objectif : réduction de 10 % - résultat : réduction de 45 %
 - Le temps de traitement est passé de 108 jours à 59 jours
- Dossiers de niveau complexité 3 et 4
 - Objectif : réduction de 10 % - résultat : réduction de 38 %
 - Le temps de traitement est passé de 144 jours à 90 jours.

Pour améliorer la capacité de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à appuyer l'amélioration continue axée sur l'approche Lean au cours de l'exercice, deux employés de la Direction ont participé à la formation sur les principes externes de l'approche Lean.

En plus de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels qui s'est concentrée sur l'approche Lean, d'autres parties de l'ARC cherchent à améliorer leurs processus pour répondre de manière plus efficace aux demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. À noter que la Direction générale des Appels a tenu un événement Kaizen quant à son processus pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels auquel des employés de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ont participé.

En 2018-2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels examinera toute nouvelle procédure dans l'optique de l'approche Lean afin d'éliminer les pertes et les étapes qui n'ajoutent aucune valeur pour le client.

Amélioration du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels

Vers la fin de 2017-2018, l'ARC a embauché un tiers entrepreneur pour réaliser un examen complet de son cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, y compris la gouvernance, les instruments de politique, l'orientation et les outils, la supervision et la surveillance ainsi que les mécanismes de formation et de communication.

L'examen vise à améliorer l'intégration horizontale des diverses parties du programme de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC pour veiller à ce qu'il s'agisse d'un cadre cohésif et bien défini. Cet examen vise aussi à améliorer l'intégration horizontale et l'établissement de rapports. Les travaux à l'appui de cet examen comprennent des réunions avec les sous-commissaires des principales directions générales intervenantes et une étude de documents clés, comme le profil des risques de l'entreprise.

Les consultations étaient axées sur l'examen et l'analyse des incidents d'atteinte à la vie privée, sur l'échange de renseignements, sur la protection et la conservation des renseignements personnels, sur les lacunes en matière de cybersécurité, sur l'analyse du risque et sur les procédures de divulgation.

Le travail du consultant se terminera au cours du premier trimestre de 2018-2019. Les produits livrables proposés seront les suivants :

- Analyse complète de l'état actuel et des lacunes du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC.
- Rapport final qui décrira les forces et les faiblesses du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, formulera des recommandations, déterminera les outils nécessaires (nouveaux ou à mettre à jour) et prévoira la production de ceux-ci, pour améliorer le cadre.

Modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec divers intervenants relativement à l'engagement du gouvernement du Canada à moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels. 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 soient mis en œuvre de façon efficiente et efficace.

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, on invite les employés qui connaissent peu le sujet, voire aucunement, à suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ou le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada, de l'École de la fonction publique du Canada. Les experts en la matière sont conseillés de suivre 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 des deux mêmes lois pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

En 2017-2018, près de 1 000 employés de l'ARC de partout au Canada ont participé à des formations en salle de classe et en ligne. En tout, au cours de l'exercice :

- 460 employés ont pris part à 23 séances de formation
- 392 employés ont suivi le cours en ligne « Éléments fondamentaux de l'AIPRP » de l'École de la fonction publique du Canada
- 20 employés ont suivi le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada en classe à l'École de la fonction publique du Canada
- 91 employés ont participé à une formation spécialisée de la Direction générale des services juridiques

En raison d'une 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 que celui indiqué, étant donné que la formation en ligne est fréquemment suivie par de grands groupes d'employés pour lesquels il n'y a eu qu'une seule inscription.

La Direction générale des services juridiques élabore actuellement un module de formation sur la divulgation informelle qui complètera la formation de programme. On prévoit donner cette formation en 2018-2019.

Formation et sensibilisation en ligne

En 2017-2018, l'ARC a continué d'étudier des moyens novateurs de joindre un public élargi et d'offrir plus de formation spécialisée en ligne par la création de ce qui suit :

- Premier module d'une série de 10 modules Web qui offrent une formation technique spécialisée et des produits de parcours d'apprentissage à l'intention des analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.
 - Une présentation au cours de l'exercice a permis de faire connaître ce module à plusieurs ministères.
- Produits du SavoirFaire complémentaires aux procédures de programme. Les pages du SavoirFaire fournissent des directives conviviales en ligne aux employés et aux gestionnaires de l'ARC.
 - Produit du SavoirFaire sur la divulgation officielle : en vue de la sensibilisation aux rôles et aux responsabilités quant à la façon de répondre à une demande selon la Loi sur l'accès à l'information ou la Loi sur la protection des renseignements personnels.
 - Produit du SavoirFaire sur la divulgation informelle : en vue de la sensibilisation aux facteurs élémentaires en matière de divulgation et aux types de renseignements qui peuvent ou qui ne peuvent pas faire l'objet d'une divulgation informelle sans demande selon la Loi sur l'accès à l'information ou la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Module de formation de la Direction générale des services juridiques sur la divulgation informelle de renseignements sur les contribuables, complémentaire à la formation de programme.
 - Projet pilote prévu en 2018-2019 à la fois en classe, par webinaire et par vidéoconférence, pour en maximiser l'accessibilité.
 - Possibilité d'adapter le module pour des programmes de l'ARC en particulier, au besoin.

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 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mené de nombreux projets afin de sensibiliser les employés dans leurs rôles et leurs responsabilités liés à la protection des renseignements personnels.

Pour la septième 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. 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 au cours de la semaine :

- 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 commun du chef de la protection des renseignements personnels, de la dirigeante principale de l'information et du dirigeant principal des données, nommé récemment, à l'ensemble du personnel de l'ARC pour souligner l'importance de protéger les renseignements personnels en tout temps et pour promouvoir la semaine à cet égard.
- 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.
- Jeu-questionnaire à propos de la protection des renseignements personnels sur le site intranet de l'ARC.
- 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.

En plus de cet événement, la Direction a fait prendre conscience de la sensibilisation concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et du rôle qu'ils jouent en vue de la saine gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Pour ce faire, elle a tenu des téléconférences trimestrielles avec des personnes-ressources qui connaissent ce sujet et avec l'ensemble des directions générales et des régions de l'ARC. Elle a également organisé des séances d'information sur les enjeux liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'intention de 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 dans ses communications et séances de formation.

Instrument de politique sur la protection des renseignements personnels de l'ARC

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné les instruments de politique sur la protection des renseignements personnels de l'ARC. Elle a envoyé les documents nécessaires aux fins d'approbation de modifications mineures comme la rationalisation du processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. On obtiendra une version révisée des instruments de politique en 2018-2019.

Une mise à jour des désignations d'organismes d'enquête de l'ARC se trouve maintenant intégrée à une annexe de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Sept désignations ont été modifiées puisqu'elles étaient désuètes à la suite d'un changement de nom ou d'une réorganisation. Une nouvelle désignation a été créée pour une division de la Direction des organismes de bienfaisance. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels élabore des procédures pour fournir une orientation à ces organismes d'enquête lorsqu'ils demandent à une organisation fédérale de fournir des renseignements personnels.

Pages non liées

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a réalisé une brève étude sur l'abondance de dossiers hors de la portée ou en double qu'envoyaient des bureaux de première responsabilité. En raison des efforts accrus de ces bureaux, la Direction a observé une diminution considérable du nombre de ces dossiers. Malgré cette tendance, elle a pris les mesures suivantes :

- Mettre à jour le produit du SavoirFaire sur les divulgations officielles à l'ARC afin de fournir des conseils sur la façon d'éviter les dossiers non pertinents.
- Ajouter des liens au document de demande de dossiers concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels afin de préciser les exigences de préparation, d'organisation et d'envoi de documents.
- Fournir des conseils utiles sur l'examen de documents, au cours des téléconférences trimestrielles avec les bureaux de première responsabilité.

Manuel de procédures internes

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis à jour son manuel de procédures internes dont la dernière mise à jour remontait à 2016. Cette version sert de guide pour l'ensemble des procédures importantes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le manuel vise à promouvoir des pratiques uniformes dans l'ensemble de la Direction lors de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Outil clé de la Direction, il réduit le temps nécessaire pour former de nouveaux employés.

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 complétées, y compris le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire de demandes reportées de l'année précédent, la complexité et la présomption de refus.

La haute gestion 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, présidé par le commissaire.

En tant que produits livrables compris dans le contrat avec un tiers qui vise à améliorer le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC, les outils de gestion et de surveillance de la gestion de la protection des renseignements personnels seront élaborés en 2018-2019.

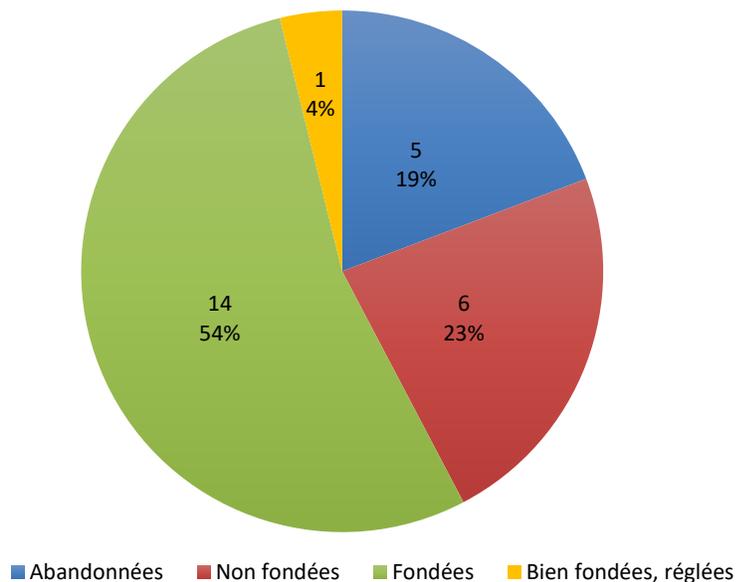
PLAINTES, ENQUÊTES ET AFFAIRES DEVANT LA COUR FÉDÉRALE

Au cours de 2017-2018, l'ARC a reçu 29 plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et elle a réglé 26 plaintes. Cela représente une augmentation de 26 % du nombre de plaintes reçues par rapport à la période visée par le rapport précédent, et une augmentation de 13 % 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.

GESTION DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

La confiance des Canadiens envers l'ARC en matière de protection des renseignements personnels est essentielle au régime fiscal d'autocotisation du Canada. La gestion efficace des atteintes à la vie privée est vitale pour la confiance de la population en l'intégrité du régime fiscal. L'ARC prend toute atteinte très au sérieux. Elle renforce constamment ses vérifications et impose des sanctions toujours plus sévères en ce qui concerne la divulgation ou l'accès non autorisés. Voici certaines des mesures de contrôle mises en œuvre :

- 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 des employés

Malgré l'efficacité de ces contrôles, des atteintes à la vie privée ont parfois lieu. Cette année, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été informée de 185 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 2017-2018, la plupart des atteintes à la vie privée à l'ARC découlent de courrier mal acheminé. Le courrier mal acheminé concerne des renseignements du contribuable; il s'agit de lettres dont l'adresse est erronée ou envoyées à la mauvaise personne qui ont été signalées à l'Agence à titre de courrier mal acheminé. Les incidents liés au courrier mal acheminé représentent 0,003 % des 110 millions d'articles de courrier traités chaque année par l'ARC.

L'ARC respecte les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer si une atteinte à la vie privée atteint le seuil à partir duquel il faut informer le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Conformément à ces lignes directrices, l'ARC avise ces organisations uniquement en cas d'atteintes substantielles à la vie privée.

En 2017-2018, l'ARC a signalé 25 atteintes substantielles à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. De ce nombre : 19 atteintes concernaient un accès non autorisé à des renseignements de contribuables par un employé de l'ARC et 6 concernaient une divulgation non autorisée de renseignements de contribuables.

L'ARC continue à améliorer et à faire évoluer ses processus et systèmes internes afin de mieux protéger les renseignements des contribuables. Ces mesures de contrôle comprennent la surveillance de l'accès des employés aux renseignements de contribuables, la restriction de l'accès des employés aux renseignements uniquement dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions et l'examen régulier de l'accès des employés aux systèmes de l'ARC.

D'un point de vue technologique, l'ARC a investi considérablement pour appuyer les mesures de détection et de surveillance de l'accès non autorisé par ses employés, notamment des façons suivantes :

- renforcer ses mesures de contrôle de première ligne pour que les employés obtiennent uniquement les autorisations d'accès aux systèmes informatiques de l'ARC et aux renseignements dont ils ont besoin pour exécuter leurs fonctions;

- renforcer ses mesures de contrôle secondaires pour mettre à profit ses systèmes automatisés afin de mieux surveiller les opérations effectuées par ses employés.

L'ARC continuera d'examiner des solutions qui lui permettront de mieux protéger les renseignements des contribuables.

ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

Plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'ARC

En 2014, l'ARC a élaboré son premier plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, lequel était axé sur la réalisation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée à l'échelle du programme dont les priorités étaient établies en fonction du niveau de risque en matière de vie privée. Cette approche stratégique en matière d'évaluations a permis d'obtenir un point de vue plus exhaustif sur les risques en matière de vie privée inhérents aux programmes et d'atténuer fortement les risques et de mieux les gérer. De plus, la réalisation des évaluations au niveau du programme a permis d'utiliser les ressources de manière efficace.

En 2017-2018, le plan a été mis à jour. Le plan révisé repose sur les travaux importants entrepris dans le cadre du plan précédent. Il a été élaboré en consultation avec les directions générales qui ont relevé les projets et les activités concernant des renseignements personnels qui doivent être mis en œuvre au cours d'une période de deux ans, soit de 2017 à 2019.

Le plan tient compte des principaux programmes et activités du cadre ministériel des résultats de l'ARC, comme il est décrit dans le plan ministériel de 2017-2019; il permet également d'évaluer les risques connexes en matière de vie privée. Le plan tient également compte du contexte opérationnel décrit dans le plan ministériel, notamment le profil de risque de l'entreprise qui aide l'ARC à protéger son intégrité en déterminant et en mettant en œuvre les plans afin de réduire l'exposition aux risques. Le plan vise toutes les directions générales qui effectuent actuellement des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée; il exige que toutes ces directions générales élaborent des rapports trimestriels sur les progrès réalisés dans le cadre de ces évaluations et des plans d'action connexes. Le plan est évolutif et sera modifié pour tenir compte de toutes les nouvelles priorités et activités établies lors du cycle de planification.

Depuis la mise en œuvre du plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2014, l'ARC a effectué 37 de ces évaluations.

Résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées

L'ARC a réalisé 11 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au cours de la période de déclaration de 2017-2018. De plus, un nombre important d'initiatives ont été examinées pour évaluer les facteurs potentiels relatifs à la vie privée.

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-arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html.

Voici les résumés des 11 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée qui ont été réalisées en 2017-2018 et dont les résultats 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 :

Norme Commune de Déclaration (Loi de l'impôt sur le revenu, partie XIX)

La Norme commune de déclaration (NCD) est une nouvelle norme internationale concernant l'échange automatique de renseignements relatifs à des comptes financiers entre administrations fiscales. Elle vise à lutter contre l'évasion fiscale et à promouvoir l'observation volontaire des lois fiscales. Le Canada et près d'une centaine de juridictions se sont engagés à la mettre en œuvre.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/norme-commune-de-la-declaration-partie-xix-de-la-lir.html>

Le programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt est une collaboration entre les organismes communautaires et l'ARC. Depuis plus de 45 ans, ce programme aide les particuliers et les familles dans le besoin à préparer des déclarations de revenus et de prestations simples. Des organismes communautaires organisent des comptoirs de préparation des déclarations et prennent les dispositions nécessaires pour que des bénévoles préparent les déclarations de revenus et de prestations pour les particuliers admissibles qui ont un revenu modeste et une situation fiscale simple. Afin de participer, les bénévoles et les organismes s'inscrivent et leurs renseignements sont conservés dans une

base de données centralisée du programme. Grâce au dévouement des organismes communautaires et des bénévoles, des centaines de milliers de Canadiens sont en mesure de respecter leurs obligations fiscales et reçoivent leurs crédits d'impôt et leurs prestations à temps.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-communautaire-benevoles-matiere-dimpot.html>.

Programme de traitement des déclarations et des paiements des entreprises

Le Programme de traitement des déclarations et des paiements des entreprises est responsable du traitement des déclarations de revenus des sociétés T2, des déclarations spéciales et choix et des déclarations T2 des sociétés non-résidentes. Le programme traite les paiements associés aux déclarations et administre les impôts et crédits provinciaux harmonisés à la déclaration fédérale T2 pour toutes les provinces sauf le Québec et l'Alberta.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-de-cotisation-des-declarations-de-revenus-des-societes.html>

Adoption du numéro d'entreprise du gouvernement du Canada : Service Web de validation

En octobre 2013, le Comité de sous-ministres sur les services et la fédération de l'identité a approuvé l'adoption obligatoire du numéro d'entreprise comme identificateur commun pour toute entreprise du gouvernement du Canada. Le but est de permettre aux entreprises d'utiliser un seul numéro lorsqu'ils font affaire avec les programmes destinés au secteur public et les différents ordres gouvernementaux au Canada. Ainsi, les entreprises pourront s'inscrire aux programmes participants au numéro d'entreprise au moyen d'un service continu. En tant qu'identificateur commun, le numéro améliorera les services offerts aux entreprises, normalisera la collecte et l'échange de données, et éliminera la collecte de données redondante. En tant que bureau de première responsabilité, Innovation, Sciences et Développement économique Canada a attribué à l'ARC la tâche de fournir la solution technique pour cette initiative. L'ARC a utilisé le système actuel du numéro d'entreprise pour offrir un service Web de validation qui permet aux organismes fédéraux d'utiliser le numéro d'entreprise à titre d'identificateur commun.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/adoption-du-numero-d-entreprise-du-gouvernement-du-canada-resume-du-service-web-de-validation.html>

Version 2.0 du programme des remboursements et des déclarations de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée s'applique aux déclarations et aux demandes de remboursement de la TPS/TVH produites par les entreprises, les tiers et les particuliers, ainsi qu'aux choix connexes faits par ceux-ci. L'évaluation est liée à la TPS/TVH que les entreprises et les tiers perçoivent et envoient, ainsi qu'à la TPS/TVH que les particuliers et les entreprises paient s'ils ont droit à un remboursement. L'évaluation concerne également les divers choix que les entreprises peuvent faire pour modifier certains aspects de leur compte de la TPS/TVH, par exemple, modifier la fréquence de production.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-remboursements-et-des-declarations-de-la-tps-tvh.html>

Gestion de l'identité et de l'accès – Phase 4

En 2013, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été réalisée pour la phase 2. Elle a été mise à jour par la suite en 2015 afin d'inclure la phase 3. La phase 4 consiste en des améliorations apportées aux fonctions de gestion de l'identité et de l'accès suivantes :

Gestion de l'identité – Cette fonction permet d'identifier clairement une personne particulière et de lui donner accès uniquement aux renseignements requis ou aux données requises pour effectuer ses tâches.

Gestion des demandes – Cette fonction permet d'ajouter, de supprimer ou de mettre à jour les autorisations d'accès au moyen d'un outil de gestion centralisé.

Examen et certification de l'accès – L'examen et la certification de l'accès est une activité de gestion du risque. L'observation, l'exécution et la certification de l'accès sont le résultat de l'augmentation constante du nombre de dispositions réglementaires, de contrôles internes et de pressions résultant des vérifications externes. Cette activité fournira aux gestionnaires une vue d'ensemble et rapide des autorisations dont disposent leurs

employés, y compris pour les comptes non standards. L'activité permettra également aux gestionnaires de demander la suppression d'autorisations d'accès.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/gestion-de-l-identite-et-de-l-acces-phase-4.html>

Version 2 du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

L'ARC s'engage à administrer avec intégrité fiscale le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental ainsi qu'à faire en sorte que les entreprises soient au courant du programme et qu'elles y aient facilement accès. Il est important que l'ARC applique les lois de façon correcte, uniforme et juste pour que les demandeurs reçoivent tout ce à quoi ils ont droit dans le cadre du programme. Afin de continuer à améliorer l'exécution du programme, quatre nouveaux services ou processus ont été mis en œuvre, tels qu'ils sont décrits ci-dessous.

Consultation préliminaire

Le service de consultation préliminaire est un service gratuit offert sur demande que les demandeurs éventuels peuvent utiliser pour déterminer si leurs travaux sont admissibles aux encouragements fiscaux pour la recherche scientifique et le développement expérimental avant de présenter une demande.

Examen préliminaire

L'examen préliminaire est un service gratuit et sur demande. Il permet aux entreprises de déterminer la mesure selon laquelle leurs travaux de recherche et de développement sont admissibles ainsi que les dépenses admissibles aux encouragements fiscaux pour la recherche scientifique et le développement expérimental, et ce, avant de présenter une demande.

Outil d'autoévaluation et d'apprentissage

L'application d'autoévaluation et d'apprentissage est un outil d'autoévaluation en ligne qui aide les demandeurs à comprendre les exigences d'admissibilité au Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental.

Examen administratif

L'ARC s'engage à offrir un traitement équitable à tous les demandeurs dans le cadre du Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental. Dans les cas où un demandeur n'est pas d'accord avec les conclusions tirées de l'examen de sa demande, ou s'il a des préoccupations concernant la façon dont l'examen a été effectué, il peut envoyer une demande d'examen administratif. Ce processus permet de traiter les préoccupations des demandeurs de façon équitable et en temps opportun.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-de-la-recherche-scientifique-et-du-developpement-experimental.html>

Programme des déclarations spécialisées des entreprises

Le Programme des déclarations spécialisées des entreprises applique les dispositions relatives à la production et aux cotisations des lois suivantes :

- Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien
- Loi sur l'accise
- Loi de 2001 sur l'accise
- Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre
- Parties I à VII de la Loi sur la taxe d'accise (les parties qui ne concernent pas la TPS/TVH)

Le programme est également responsable de toutes les activités liées à la production de déclarations de renseignements des sociétés de personnes. La production de ces déclarations est une exigence selon la Loi de l'impôt sur le revenu.

Les renseignements recueillis dans le cadre du Programme des déclarations spécialisées des entreprises sont utilisés pour établir une cotisation au sujet des déclarations, des remboursements et des demandes de remboursements, ainsi que pour envoyer les avis de cotisation et de nouvelle cotisation.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-declarations-specialisees-des-entreprises.html>

Cotisation des déclarations de fiducie T3

Le Programme de cotisation des déclarations de fiducie T3 comprend l'établissement de cotisations et de nouvelles cotisations pour les déclarations de renseignements et de revenus des fiducies. Ce programme vise à déterminer si tous les montants dans une déclaration et les annexes connexes sont appuyés par les documents requis, ainsi qu'à vérifier l'exactitude du calcul des montants déclarés dans les documents. Les renseignements recueillis dans le cadre de ce programme sont utilisés pour envoyer les avis de cotisation et de nouvelle cotisation.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/cotisation-declarations-fiducie-t3.html>

Programme des non-déclarants

Le programme des non-déclarants a comme responsabilité de promouvoir l'observation, comme il est décrit dans la Loi de l'impôt sur le revenu. Les responsabilités du programme visent principalement à ce que l'ensemble des particuliers, des sociétés et des fiducies produisent les déclarations requises. Le programme peut également poursuivre certains non-déclarants.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-visant-les-non-declarants.html>

Surveillance de l'accès électronique des employés aux renseignements confidentiels

Cette initiative vise à améliorer la capacité de l'ARC à empêcher, à surveiller et à détecter l'accès non autorisé aux renseignements électroniques des contribuables ainsi que les cas de fraude ou d'utilisation malveillante à l'interne. L'ARC s'est procuré une solution de gestion de la fraude d'entreprise qui permet la détection proactive d'activités douteuses d'utilisateurs au moyen de la veille stratégique, comme des modèles de détection et le rapprochement des données, ainsi que des capacités accrues d'analyse de tendances et de modèles.

Pour consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/surveillance-lacces-electronique-renseignements-confidentiels.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.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

L'ARC a rencontré les représentants du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour discuter de divers sujets tout au long de l'exercice, y compris des atteintes à la vie privée et de certaines évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Le suivi de ces évaluations

des facteurs relatifs à la vie privée comprenait plusieurs discussions, réunions et présentations tenues par l'ARC à l'intention du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

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 2017–2018, l'ARC a appliqué les autres recommandations concernant les mesures de contrôle de la gestion de l'identité et de l'accès.

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 vaste gamme de sujets, comme l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique
- participant aux réunions de la collectivité de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels ainsi qu'aux groupes de travail sur divers sujets liés à la protection des renseignements personnels, y compris la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- présentant aux comités de directeurs généraux et de sous-ministres adjoints du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada une initiative visant à favoriser l'essor de la communauté afin d'élaborer un accès officiel au réseau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour mieux répondre aux besoins accrus des bureaux d'accès à l'information et protection des renseignements personnels dans l'ensemble du gouvernement

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 du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. 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 3 791 nouvelles demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une augmentation de 617 demandes (19 %) par rapport à l'année précédente, où 3 174 demandes avaient été

reçues. En comptant les 541 demandes reportées de 2016–2017, l’inventaire de l’ARC comprenait 4 332 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l’ARC a reçues et complétées ainsi que le nombre de pages traitées au cours des cinq derniers exercices. Le nombre de demandes reçues a plus que doublé depuis 2013-2014.

Exercice	Demandes reçues	Demandes complétées	Pages traitées
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
2017-2018	3 791	3 821	920 251

Autres demandes et charge de travail

En plus des 3 791 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. Ces demandes supplémentaires comprennent les consultations externes et internes, les demandes de renseignements généraux et les plaintes.

Consultations externes et internes

En 2017–2018, la Direction de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels a fermé 6 demandes de consultation provenant d’autres institutions fédérales et d’autres organisations. Au total, 168 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.

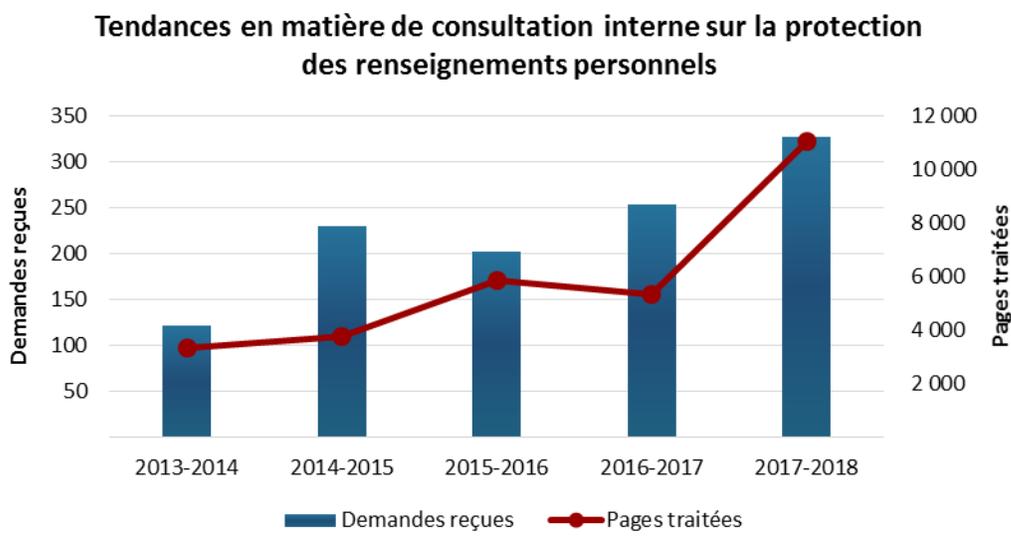
De plus, 328 demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels ont été complétées en 2017–2018, ce qui représente une hausse de 29 % par rapport à la période visée par le rapport précédent.

Au cours des cinq dernières années, le nombre de consultations internes complétées a augmenté de 171%.

Pour répondre à ces demandes, la Direction de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels a traité un total de 11 033 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.

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.



Renseignements généraux

La Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 433 courriels et à 919 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
- La salle de lecture publique
- des demandes de renseignements réacheminées parce que l'information demandée n'est pas conservée par l'ARC, tel que les demandes relatives aux numéros d'assurance sociale

Disposition 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 complété 3 821 demandes liées aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

- 2 057 entièrement divulguées (53,8 %)
- 1 174 partiellement divulguées (30,7 %)
- 6 exceptions en totalité (0,2 %)
- 0 exclusion en totalité (0 %)
- 45 demandes ne visant pas de dossiers existants (1,2%)
- 504 demandes abandonnées par les demandeurs (13,2%)
- 35 demandes ni confirmées ni infirmées (0,9 %)

Pour une deuxième année consécutive, l'ARC a complété 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 2017–2018, l'ARC a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour les demandes fermées au cours de la période visée par le rapport :

- article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (27 fois)
- article 21 – Affaires internationales et défense (1 fois)
- article 22 – Enquêtes (443 fois)
- article 26 – Renseignements concernant un autre individu (1 055 fois)
- article 27 – Secret professionnel des avocats (160 fois)

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 2017–2018, l'ARC n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements qui étaient accessibles au public ou confidentiels au Cabinet.

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. Fournir les documents de façon électroniques, réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2017–2018, sur les 3 231 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, 1 952 demandes (60 %) ont été envoyées sous forme électronique.

Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement envoyés 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.

En 2017-2018, aucune demande de traduction n'a été reçue.

Corrections et mentions

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 n'a reçu aucune demande de correction de renseignements personnels en 2017–2018.

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

Le paragraphe 8(2) prévoit que, sous réserve de dispositions relatives à la confidentialité d'autres lois du Parlement, les renseignements personnels peuvent être divulgués sans consentement, et ce, dans des circonstances limitées et précises. Par exemple, 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.

Les lois fiscales habilitantes qui concernent l'ARC, comme la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise contiennent des dispositions relatives à la confidentialité qui ont préséance sur les règles concernant les divulgations selon la Loi sur la protection des renseignements personnels. Par conséquent, une divulgation selon le paragraphe 8(2) peut seulement porter sur des renseignements personnels non fiscaux, comme des renseignements personnels d'employés.

Durant la période visée, aucune divulgation n'a été faite en vertu du paragraphe 8(2) 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 les délais pour répondre aux demandes de renseignements personnels. La Loi permet également de prolonger le délai si :

- respecter le délai initial interférerait de façon déraisonnable avec les opérations
- il est nécessaire de consulter (p. ex., avec un tiers ou une institution fédérale)
- il est nécessaire de traduire les documents ou de les convertir dans un autre format

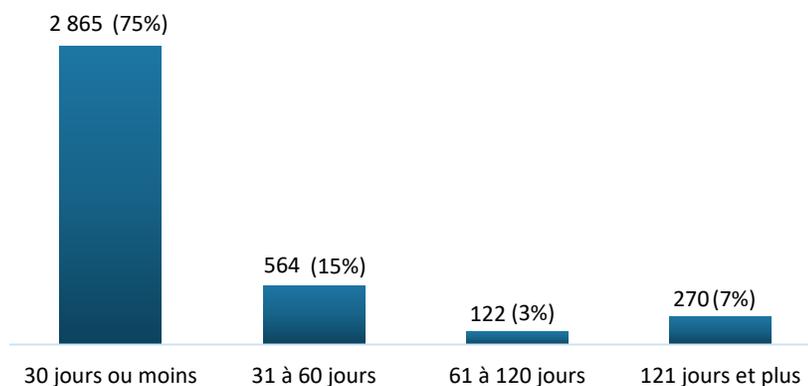
En 2017-2018, 421 (12 %) demandes de plus ont été traitées comparativement à l'exercice précédent.

L'ARC a eu recours à des prorogations pour 692 (18 %) des 3 821 demandes fermées en 2017-2018. Dans 97 % 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 (3 %) 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 3 821 demandes qui ont été fermées en 2017-2018.

Délai de traitement



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 3 467 demandes (91 %) 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 complexités

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

Sur les 3 821 demandes fermées au cours de la période visée par ce rapport, 354 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 9 %.

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 taux de présomption de refus de 25% en 2016-2017 a diminué à 9% cette année.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor se sert de 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, pour répondre aux 3 821 demandes fermées au cours de l'exercice, l'ARC a traité 920 251 pages. Sur les 3 231 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 893 (28 %) ont exigé le traitement de plus de 100 pages, 139 ont exigé le traitement de plus de 1 000 pages, et 8 ont exigé le traitement de plus de 5 000 pages.

En 2017-2018, la direction a traité en moyenne 241 pages par demande.

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 2017-2018, l'ARC n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements confidentiels du Cabinet.

Coûts

En 2017-2018, il en aura coûté 6 288 951 \$ 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 les ressources qu'offrent les régions et les directions générales. Le tableau 10.1 de l'annexe A donne plus de précisions.

CONCLUSION

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux.

En 2017-2018, l'ARC a continué à réaliser des progrès importants en relevant les défis suivants : réaliser la dernière recommandation dans le cadre de la vérification de 2013 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, continuer de réaliser des gains d'efficacité en matière de traitement à l'aide de la méthode d'amélioration continue Lean, entreprendre un plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée mis à jour, améliorer l'accès à la formation et entreprendre l'examen du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels.

En 2018-2019, l'ARC poursuivra ses travaux pour protéger les renseignements personnels et améliorer l'efficacité dans le cadre des activités en mettant en œuvre des recommandations dans son cadre de gestion de la protection des renseignements personnels révisé, en poursuivant ses travaux sur le plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, en continuant à mettre en œuvre les initiatives d'améliorations continues Lean et en continuant de collaborer étroitement avec divers intervenants pour assurer l'engagement du gouvernement à moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels.

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^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

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

1.1 Nombre de demandes	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	3 791
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	541
Total	4 332
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	3 821
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	511

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

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement (jours)							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Communication totale	855	1 040	145	10	2	3	2	2 057
Communication partielle	76	360	396	104	44	76	118	1 174
Exception totale	0	0	1	3	0	0	2	6
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	19	15	7	3	0	1	0	45
Demandes abandonnée	432	40	14	2	0	5	11	504
Ni confirmées ni infirmées	23	5	1	0	0	0	6	35
Total	1 405	1 460	564	122	46	85	139	3 821

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a(i)	5	23a)	0
19(1)a)	6	22(1)a(ii)	5	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	21	22(1)b)	433	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	1 055
19(1)f)	0	22.1	0	27	160
20	0	22.2	0	28	0
21	1	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 communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	1 072	985	0
Communication partielle	207	967	0
Total	1 279	1 952	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	71 918	71 918	2 057
Communication partielle	829 193	595 162	1 174
Exception totale	18 215	0	6
Exclusion totale	0	0	0
Demandes abandonnées	925	921	504
Ni confirmées ni infirmées	0	0	35
Total	920 251	668 001	3 776

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

Disposition des demandes	Moins de 100 pages		101 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	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	1 949	54 495	107	16 830	1	593	0	0	0	0
Communication partielle	389	19 359	454	111 607	184	132 196	139	258 918	8	73 082
Exception totale	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	503	100	0	0	1	821	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2 882	73 954	561	128 437	186	133 610	139	258 918	8	73 082

2.5.3 Autres complexités

Disposition des demandes	Consultation requise	Avis juridique sollicité	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	0	3	1	5
Communication partielle	6	1	0	6	13
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	1	4	3	8
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	7	2	7	10	26

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
354	332	10	0	12

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	12	17	29
16 à 30	8	14	22
31 à 60	6	17	23
61 à 120	16	35	51
121 à 180	17	29	46
181 à 365	42	26	68
Plus de 365	83	32	115
Total	184	170	354

2.7 Demandes de traduction

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

Partie 3 – Divulgations 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

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

Partie 5 – Prorogations¹

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	98	0	2	3
Communication partielle	546	1	9	5
Exception totale	4	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	6	0	0	0
Demandes abandonnées	12	0	0	0
Total	666	1	11	8

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Ingérences dans les opérations	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	3	0	0	0
16 à 30 jours	663	1	11	8
Total	666	1	11	8

¹ Veuillez prendre note que l'ARC a 6 demandes supplémentaires qui ne sont pas comptabilisées en vertu de la Partie 5. Elles n'apparaissent pas sous la rubrique « demandes ni confirmées ni infirmées ». À partir de cette décision, 5 demandes ont été prolongées de 30 jours en vertu de l'alinéa 15a)(i) et 1 demande a été prolongée de 30 jours en vertu du paragraphe 15b).

Partie 6 – Consultations reçues d’autres institutions et organisations

6.1 Consultations reçues d’autres institutions du gouvernement et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement	Nombre de pages à examiner	Autres organisations	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	7	215	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	7	215	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	6	168	0	0
En attente à la fin de la période d'établissement de rapport	1	47	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les consultations reçues d'autres institutions du gouvernement

Recommandation	Nombres de jours requis pour compléter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Communication totale	3	0	0	0	0	0	0	3
Communication partielle	0	2	1	0	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	2	1	0	0	0	0	6

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	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Délais de traitement des consultations 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 divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
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 divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 8 – Plaintes et avis d’enquêtes reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
29	0	26	0	55

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

Nombre d’ÉFVP complétées	11
--------------------------	----

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

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		5 393 835 \$
Heures supplémentaires		215 877 \$
Biens et services		678 879 \$
- Contrats de services professionnels	429 906 \$	
- Autres	248 973 \$	
Total		6 288 591 \$

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	73
Employés à temps partiel et occasionnels	0
Employés régionaux	0
Experts-conseils et personnel d’agence	2
Étudiants	1,5
Total	76,5

