

# Rapport annuel au Parlement 2014–2015

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







## Avant-propos

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

Ce rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon la *Loi* du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des questions prioritaires pour le prochain exercice.

## *Loi sur la protection des renseignements personnels*

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1983. Elle protège la vie privée des particuliers en énonçant des exigences strictes relativement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation, à la divulgation et à la disposition des renseignements personnels que possèdent les institutions gouvernementales. Elle confère aussi aux particuliers (ou à leurs représentants autorisés) le droit d'accéder à leurs propres renseignements personnels, et sous réserve de quelques exceptions limitées et précises, de les corriger et de les annoter. Les particuliers qui ne sont pas satisfaits de tout aspect lié à une demande officielle qu'ils ont faite selon la *Loi* peuvent adresser une plainte au commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Les processus officiels de la *Loi* ne remplacent pas d'autres méthodes pour obtenir des renseignements gouvernementaux. L'ARC encourage les particuliers et leurs représentants autorisés à considérer les méthodes non officielles suivantes pour obtenir les renseignements :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC : **[www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html](http://www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html)**
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7383**
- Demandes de renseignements sur la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, la prestation pour enfants handicapés et les allocations spéciales pour enfants : **1-800-387-1194**
- Téléimprimeur pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui ont des troubles de la parole : **1-800-665-0354**





## Table des matières

Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada .....	4
Chef de la protection des renseignements personnels .....	5
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels .....	5
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	6
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	7
Annexe – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	9
Rapport statistique (Annexe A) – Interprétation et explication .....	10
Environnement opérationnel.....	14
Suivi des inventaires de demandes.....	17
Gestion des cas de violation de la vie privée .....	17
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.....	19
Politiques, lignes directrices et procédures .....	22
Plaintes, enquêtes et affaires de la Cour fédérale.....	23
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organisations.....	24
Conclusion.....	31
Annexe A – Rapport statistique.....	32



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

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. De plus, l'ARC est habilitée à créer de nouveaux partenariats avec les provinces, les territoires et les autres organismes gouvernementaux, à leur demande et selon le principe du recouvrement des coûts, afin d'administrer les taxes non harmonisées et d'autres services. De façon générale, l'ARC fait la promotion de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et elle joue un rôle important dans le bien être économique et social des Canadiens.

Le ministre du Revenu national doit rendre compte devant le Parlement pour l'ensemble des activités de l'ARC, y compris l'application et l'exécution de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un conseil de direction, composé de 15 administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Selon la *Loi 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 cette dernière. Dans le cadre de son mandat de supervision, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces de prestation de services.

À titre de premier dirigeant de l'ARC, le commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois relatives aux programmes qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués au ministre. Il doit rendre compte devant le Conseil de direction en ce qui a trait à la gestion quotidienne de l'ARC, à la supervision des employés et à la mise en œuvre des politiques et des budgets. De plus, le commissaire doit aider et conseiller le ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est composée de 12 directions générales et de 5 bureaux régionaux à l'échelle du pays.

### Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation
- Ressources humaines
- Services aux contribuables et gestion des créances
- Services de cotisation et de prestations
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification, évaluation et risques

### Regions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



## Chef de la protection des renseignements personnels

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

- superviser 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 conformément à la loi et à la politique, et gérer les atteintes internes à la protection de la vie privée;
- rendre des comptes à la haute direction de l'ARC, au moins deux fois par année, sur l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC.

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

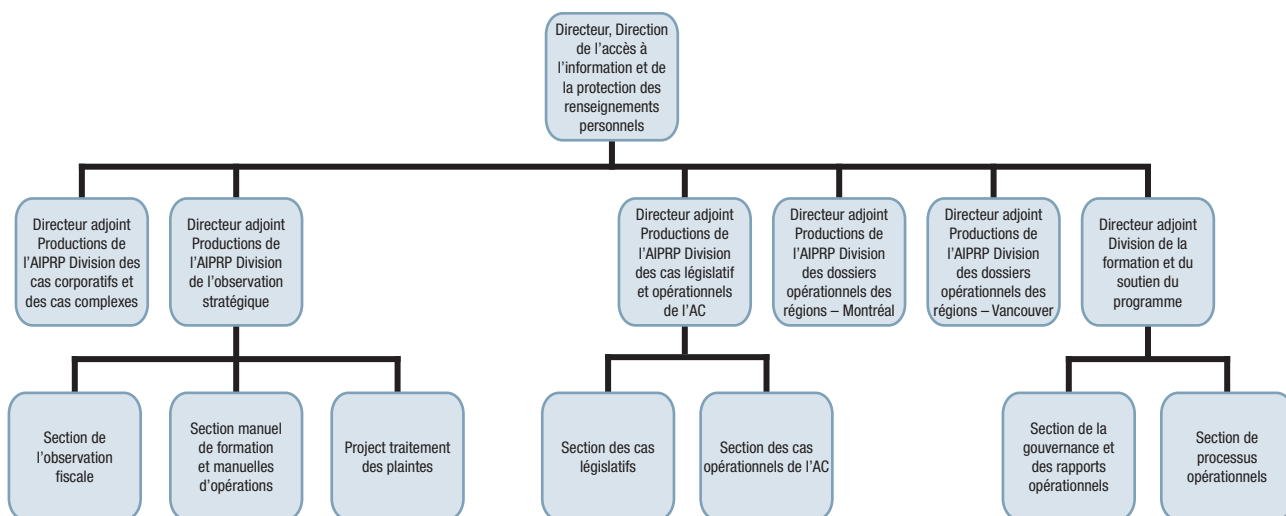
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Afin de remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP assume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

- répondre aux demandes selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- donner des conseils et une orientation aux employés de l'ARC concernant les 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 de l'incidence de la protection des renseignements personnels au sein de l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les incidences sur la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer ces risques;
- donner des séances d'information sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels;
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
- respecter ses obligations en matière de planification d'entreprise et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le directeur de la Direction de l'AIPRP a toute l'autorité déléguée par le ministre du revenu National en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*,

gère et coordonne le programme d'AIPRP, 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 de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : le traitement ainsi que le soutien au programme et la formation (à l'interne et à l'échelle de l'ARC). En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. En 2014-2015, 117 employés à plein temps de la Direction de l'AIPRP étaient chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



## Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Ce nouveau comité, composé de sous-commissaires, 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'AIPRP à l'ARC. Entre autres responsabilités, le comité examine les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée à risque élevé, détermine des mesures pour appuyer une administration plus efficace des questions liées à l'AIPRP et se fait le champion des activités liées à l'AIPRP.





## Délégation des responsabilités selon les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

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

L'arrêté sur la désignation actuelle de l'ARC pour la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été signé le 6 mars 2014 par le ministre du Revenu national. Il énonce les dispositions particulières de la *Loi* et de son règlement en vertu desquelles le ministre a délégué ses attributions à divers postes au sein de l'ARC.

Le directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints, ainsi que les gestionnaires des unités de traitement, approuver les réponses aux demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué, ainsi qu'au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.



Minister  
of National Revenue



Ministre  
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

*Privacy Act*  
Delegation Order

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

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

This designation replaces all previous delegation orders.

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

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

Kerry-Lynne D. Findlay  
Minister of National Revenue

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

Canada



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

Les postes de l'ARC 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 (DGAP) et chef de la protection des renseignements personnels**

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Alinéas 8(2)*j*) et *m*); paragraphes 8(5) et 9(1); articles 14 à 16; alinéas 17(2)*b*) et 17(3)*b*); paragraphes 19(1) et 19(2); articles 20 à 22 et 23 à 28; paragraphes 33(2), 35(1) et 35(4) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; article 9 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels*.



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

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour l'exercice 2014–2015. Vous trouverez ci-après diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

### **Demandses selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

Durant la période visée par ce rapport (du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015), l'ARC a reçu 2 533 demandes de communication de renseignements personnels, soit 986 demandes (64 %) de plus que l'exercice précédent (1 548 demandes). Avec les 225 demandes reportées de 2013–2014, nous avons 2 758 demandes actives. Malgré cette hausse importante en 2014–2015 par rapport à l'exercice précédent, le nombre de demandes reçues en 2013–2014 était le troisième plus faible des dix dernières années. Le tableau suivant indique le nombre de demandes reçues et traitées par l'ARC au cours des cinq derniers exercices :

Exercice	Demandses reçues	Demandses traitées	Pages examinées
2010–2011	2 600	2 767	725 741
2011–2012	1 362	1 497	510 503
2012–2013	1 980	1 936	775 563
2013–2014	1 548	1 553	624 430
2014–2015	2 533	2 313	636 207

### **Autres demandes**

En 2014–2015, la Direction de l'AIPRP a traité 14 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 730 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes (pour en savoir plus sur les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux, y compris sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 6 de l'annexe A).

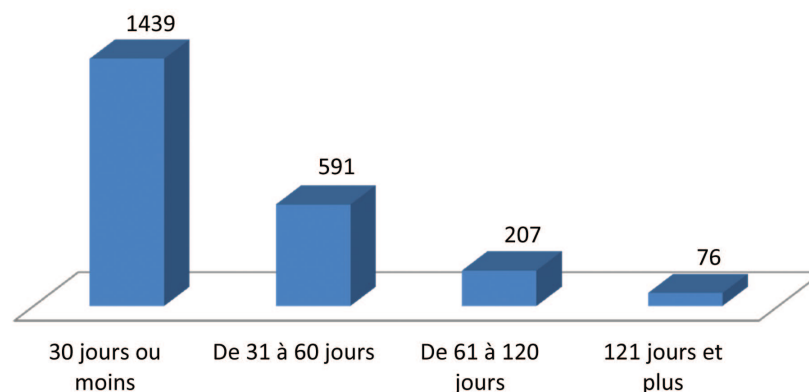
La Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 2 333 courriels et à 704 demandes de renseignements par téléphone provenant de l'intérieur et de l'extérieur de l'ARC. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives ayant trait aux processus et procédures liés à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à la fourniture de coordonnées.



## Délai de traitement et prorogations des délais

Le graphique qui suit montre les délais de traitement pour les 2 313 demandes qui ont été fermées en 2014–2015. Une prorogation de délais pour 874 (38 %), parce que le respect du délais original de 30 jours aurait compromis la bonne marche des opérations, ou par ce que nous devons consulter d'autres parties (par exemple, d'autres individus ou d'autres ministères).

### Délai de traitement



La Direction de l'AIPRP a traité 2 121 demandes (91,7 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

## Présomptions de refus et complexité des demandes

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai 30 jours prévu par la loi. Sur les 2 313 demandes fermées au cours de la période visée par ce rapport, 192 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 8,3 %.

Même si l'ARC continue de viser un taux de présomption de refus de zéro, comme le recommande le Commissariat à la protection de la vie privée, le grand volume de dossiers qui doivent être traités rend difficile l'atteinte de cet objectif.

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

L'ARC continue de traiter un grand nombre de demandes qui sont considérées complexes en fonction du nombre de pages. Pour les demandes fermées en 2014–2015, l'ARC a examiné 636 207 pages. Parmi les 1 788 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 873 d'entre elles (49 %) ont exigé le traitement de documents de plus de 100 pages. De ce nombre, 143 demandes ont exigé le traitement de 1 928 pages en moyenne.



D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat de la matière traitée. (Consultez le tableau 2.5.3 de l'annexe A pour en savoir plus.)

## Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 2 313 demandes liées aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- 729 communications intégrales (31,52 %)
- 1 059 communications partielles (45,78 %)
- 6 exceptions intégrales (0,26 %)
- 0 exclusion intégrale (0 %)
- 49 ne visant pas de dossiers existants (2,12 %)
- 470 demandes abandonnées par les demandeurs (20,32 %)
- 0 ni confirmée ni infirmée (0 %)

On constate une augmentation remarquable des demandes abandonnées au cours de l'exercice (470) par rapport à l'exercice précédent (156). Deux cent soixante deux d'entre elles avaient été reçues en ligne. Les demandeurs pouvaient pour la première fois, en 2014–2015, soumettre une demande relative à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* de l'ARC en ligne. Sur les 262 demandes en ligne abandonnées, 110 visaient un numéro d'assurance sociale et ces demandes ont été abandonnées parce qu'elles auraient être envoyées à Service Canada et non l'ARC. On poursuivra l'analyse en 2015–2016 pour comprendre pourquoi un nombre si élevé de demandes en ligne ont été abandonnées en 2014–2015.

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

## Exceptions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* exige qu'une institution refuse quelques fois l'accès à certains renseignements. Par exemple, les renseignements sur des particuliers autres que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si l'individu visé par la demande n'a pas accordé son consentement. Ces types de refus sont appelés « exceptions ». Ils doivent être limités et se rapporter à des articles précis de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'ARC a invoqué les articles suivants de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour refuser l'accès à l'information, en tout ou en partie, pour 1 065 (46 %) des 2 313 demandes traitées pendant la période visée.

- Article 19 – Renseignements obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements (40 demandes)
- Article 22 – Application de la loi, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions (467 demandes)
- Article 22.3 – *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles* (1 demande)



- Article 25 – Sécurité d’une personne (1 demande)
- Article 26 – Renseignements personnels (912 demandes)
- Article 27 – Secret professionnel entre client et avocat (117 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.

Aucune exclusion n’a été citée pendant la période visée par le rapport.

## Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, sur cédérom ou DVD. La fourniture de documents électroniques réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. En 2014–2015, sur les 1 788 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués en tout ou en partie, 1 308 (73 %) ont été envoyées sous forme électronique. Il s’agit d’une augmentation de 17 % par rapport à l’exercice précédent. Sur les 551 338 pages entièrement ou partiellement divulgués en 2014–2015, 486 415 (88 %) ont été envoyées sous forme électronique.

## Demandes de traduction

Une demande a exigé la traduction des documents en 2014–2015.

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d’origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l’une des langues officielles sur demande, lorsque l’institution considère qu’une traduction ou une interprétation est nécessaire pour aider le demandeur à comprendre l’information.

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

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

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

## Corrections et mention

L’ARC n’a pas reçu de demandes de correction des renseignements personnels en 2014–2015.



## Coûts

En 2014–2015, on estime qu'il en aura coûté 4 329 167 \$ pour l'ensemble des opérations de la Direction de l'AIPRP liées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cela ne comprend toutefois pas les coûts associés à l'important travail de soutien et de coordination qu'offrent les régions et les directions générales. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A.

## Environnement opérationnel

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

La confiance que les Canadiens accordent à l'ARC pour ce qui est de protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels est l'une des pierres angulaires du travail de l'Agence. En 2014–2015, plusieurs projets ont été lancés pour améliorer le cadre de gestion de la protection de la vie privée dont s'est dotée l'ARC.

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

Le chef de la protection des renseignements personnels (PRP) supervise la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Pour l'appuyer dans l'exécution de son mandat, la Direction de l'AIPRP a élaboré, en 2013–2014, un plan d'action visant à ce que les responsabilités, les obligations et les activités liées à la protection des renseignements personnels soient renforcées et communiquées à l'échelle de l'ARC.

Ce plan d'action reconnaît que tous les employés de l'ARC ont une responsabilité partagée en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Il définit les objectifs clés et désigne les secteurs qui seront responsables de leur atteinte au sein de l'ARC.

En 2014–2015, la Direction de l'AIPRP a collaboré avec certaines directions générales afin d'établir des mesures de rendement qui peuvent servir à surveiller et à rendre compte des progrès réalisés à l'égard des objectifs et des initiatives décrites dans le plan d'action. Ces objectifs et initiatives sont liés aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor, aux recommandations découlant de la vérification de 2013 du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels menée par commissaire à la protection de la vie privée et aux plans d'action élaborés après l'évaluation des risques de l'ARC en 2013 pour les manquements non intentionnels à la vie privée.

Ces mesures du rendement offrent au chef de la PRP un tableau de bord sur le rendement qui lui permet d'évaluer sur une base continue l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC. Le chef de la PRP informe la haute direction deux fois par année de l'état de la gestion de la protection des renseignements personnels à l'ARC.





## Plan d'action de l'AIPRP

En raison d'une atteinte importante aux renseignements personnels à la Direction de l'AIPRP en novembre 2014, la Direction a mis en place un plan d'action pour renforcer les mesures de protection. Lisez les précisions à la page 19 pour en savoir plus.

### Sensibilisation

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

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

La Direction de l'AIPRP a aussi participé aux activités de l'ARC durant la Semaine de sensibilisation à la sécurité. Cet événement, lancé par le Secrétariat du Conseil du Trésor, est devenu une occasion annuelle pour les ministères de discuter de sujets liés à la sécurité, y compris ceux touchant la protection des renseignements personnels (par exemple, le vol d'identité).

Dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la sécurité, la Direction générale des finances et de l'administration a organisé des activités à l'intention des employés, dont l'une a eu lieu à Bibliothèque et Archives Canada. La Direction de l'AIPRP a tenu un kiosque d'information sur beaucoup de sujets liés à la protection des renseignements personnels, comme les évaluations sur les facteurs relatifs à la vie privée, les atteintes à la protection des renseignements personnels et le rôle du chef de la PRP à l'ARC.

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

- **Personnes-ressources de l'AIPRP** : Ce sont les employés de l'ARC dans les directions générales et les régions qui sont chargés de répondre aux demandes d'AIPRP. Ils jouent un rôle important en veillant à ce que la Direction de l'AIPRP reçoive toutes les informations nécessaires pour traiter les demandes dans les délais. En 2014–2015, les personnes-ressources de l'AIPRP ont reçu plus de soutien pour les aider à s'acquitter de ce rôle important. Des courriels mensuels et des téléconférences trimestrielles ont été lancés pour leur transmettre des informations importantes et pour leur permettre de demander des éclaircissements, de faire part de leurs préoccupations et d'échanger des solutions avec leurs collègues.



- **Chefs de projet** : Ces employés doivent être conscients de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels lorsque vient le temps de concevoir et de mettre en œuvre des projets. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a mis à jour la trousse d'outils pour les pratiques relatives à la protection des renseignements personnels afin de s'assurer que les chefs de projet ont les outils nécessaires en tout temps.

## Formation

La Direction de l'AIPRP 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* et les obligations qui leur incombent en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins de publics précis. Par exemple, les employés qui ont peu ou aucune connaissance préalable de l'AIPRP reçoivent une formation sur l'AIPRP 101, tandis qu'une formation plus précise est donnée aux experts en la matière (par exemple, comment répondre aux demandes).

En 2014–2015, 1 908 personnes ont reçu une formation sur l'AIPRP lors de 69 séances partout au Canada. De plus, 144 gestionnaires ont reçu une formation à ce sujet dans le cadre du Programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC. Le directeur de l'AIPRP a aussi présenté des séances de sensibilisation à deux comités de la haute direction de l'ARC et a donné plusieurs présentations aux réunions du Comité d'examen et de surveillance de l'AIPRP.

Enfin, la Direction générale des services juridiques de l'ARC a également donné 8 séances de formation à 90 employés. Ces séances portaient plus précisément sur la préparation de documents à mettre à la disposition du public dans les salles de lecture de l'ARC, sur la sensibilisation aux aspects juridiques liés à l'AIPRP et sur les questions touchant les informaticiens et l'AIPRP.

De plus, au cours de l'exercice, tous les employés à la Direction de l'AIPRP ont suivi le cours obligatoire de sensibilisation à la sécurité de l'ARC.

## Projets liés à la protection des renseignements personnels

En 2014–2015, la Direction de l'AIPRP a continué de renforcer la gestion de la protection des renseignements personnels au moyen de deux projets :

- Les énoncés de confidentialité
- La désignation d'organismes d'enquête

## Énoncés de confidentialité

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



En 2012–2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à examiner les formulaires de l'ARC afin de déterminer les prochaines étapes pour s'assurer que l'ARC se conforme à toutes les exigences législatives et aux exigences de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor. Des progrès importants ont été réalisés, et des énoncés de confidentialité complets ont été intégrés à la majorité des déclarations et des formulaires que l'ARC envoie aux particuliers.

Un groupe de travail a été établi pour élaborer un plan pour tous les autres formulaires de l'ARC qui recueillent des renseignements personnels, comme ceux qui se rapportent aux sociétés, à la TPS et aux programmes de prestations.

## Désignation d'organismes d'enquête

En 2013–2014, la Direction de l'AIPRP a continué de collaborer avec les intervenants afin de fournir des présentations nouvelles ou révisées au ministère de la Justice Canada pour des désignations d'organismes d'enquête en vertu des annexes II et III du *Règlement sur la protection des renseignements personnels*. Ces annexes dressent la liste des organismes d'enquête du gouvernement fédéral auxquels des renseignements personnels peuvent être communiqués à des fins d'enquête. Les présentations finales ont été fournies au ministère de la Justice Canada en 2014–2015. Une fois que les représentations des organismes d'enquêtes auront reçues l'approbation officielle du ministère de la Justice l'annexe II du *Règlement* sera mise à jour.

## Suivi des inventaires de demandes

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

Le directeur de l'AIPRP utilise ce rapport pour surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction de l'AIPRP et déterminer s'il y a lieu d'apporter des changements aux procédures pour améliorer le rendement. L'inventaire est un point récurrent à l'ordre du jour des réunions de la haute gestion de la Direction de l'AIPRP.

## Gestion des cas de violation de la vie privée

L'ARC a mis en place de nombreuses mesures pour protéger les renseignements des contribuables, dont un cadre d'intégrité, des contrôles de la technologie de l'information et des contrôles de sécurité. Malgré cela, on constate parfois des incidents de violation de la vie privée. L'ARC agit alors pour faire enquête et signaler les violations importantes au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor. Les particuliers touchés sont aussi informés, au besoin, et des mesures sont prises pour empêcher que de tels incidents se reproduisent.



La gestion efficace des incidents de violation de la vie privée est une responsabilité que se partagent la Direction de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et des affaires internes à la Direction générale des finances et de l'administration, au moyen d'un protocole d'échange de renseignements.

En vertu du protocole, la Direction de la sécurité et des affaires internes doit informer la Direction de l'AIPRP des cas graves de violation de la vie privée au moyen d'avis anticipés. Elle doit aussi l'aviser lorsqu'elle lance une enquête sur un cas supposé de violation de la vie privée sur l'inconduite d'employés, dans les 30 jours de la conclusion d'une enquête.

L'agent de sécurité de l'Agence décide s'il faut aviser les particuliers touchés doivent être notifiées conformément aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor, et de l'AIPRP, et la Direction de l'AIPRP doit confirmer qu'elle est d'accord avec cette décision. Lorsque la Direction de l'AIPRP n'est pas d'accord avec la décision, le directeur de l'AIPRP doit renvoyer le cas au chef de la protection des renseignements personnels qui prend la décision finale.

En 2014–2015, l'ARC a avisé le Commissariat à la protection de la vie et le Secrétariat du Conseil du Trésor de 37 incidents de violation à la vie privée importants.

Les violations de la vie privée touchant des renseignements des contribuables entrent généralement sous trois grandes catégories : l'inconduite des employés (comme l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés); les violations non intentionnelles (comme l'erreur humaine, la négligence ou les problèmes de procédures ou mécaniques); les violations découlant des vulnérabilités de la technologie de l'information.

Sur les 37 incidents de violation de la vie privée importants signalés au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor en 2014–2015 :

- 32 cas portaient sur l'accès non autorisé aux renseignements d'un contribuable par un employé de l'ARC;
- 2 cas portaient sur la divulgation non autorisée de renseignements sur les contribuables;
- 2 cas portaient sur le courrier mal acheminé;
- 1 cas découlait du vol de renseignements.

Deux de ces incidents ont généré beaucoup d'attention médiatique pendant l'exercice : un incident impliquant le vol d'informations à partir des systèmes de l'ARC à travers la vulnérabilité Heartbleed et un incident concernant la communication accidentelle de renseignements personnels à la Société Radio Canada.

L'intégrité en milieu de travail est la pierre angulaire de la culture de l'ARC. L'ARC 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 des programmes et des données de l'ARC, notamment :

- mettre à jour le Code de déontologie et de conduite;
- renforcer la sensibilisation à l'intégrité à l'aide d'outils et de communications;
- mettre à jour annuellement le Cadre d'intégrité de l'ARC;
- lancer la ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante;



- moderniser le Système national de piste de vérification;
- introduire la nouvelle cote de fiabilité et contrôle de sécurité du personnel.

## **Faible Heartbleed (vol de renseignements)**

En avril 2014, il y a eu une faille de sécurité malveillante des systèmes de l'ARC en raison de la vulnérabilité Heartbleed. L'ARC a rapidement fermé ses services électroniques, y compris Mon dossier et Mon dossier d'entreprise, pendant cinq jours pour contenir la faille. Alors que la confiance du public dans les services en ligne de l'ARC est demeurée forte, un vaste exercice sur les leçons apprises au sein du gouvernement après l'incident a donné lieu à de nouveaux protocoles pour la détection et le partage d'informations sur les failles des technologies de l'information.

## **Communication accidentelle de renseignements à la Société Radio-Canada (courrier mal acheminé)**

En novembre 2014, un employé de l'ARC a accidentellement envoyé la mauvaise trousse d'information à un demandeur d'accès à l'information qui était journaliste pour la Société Radio Canada (SRC). Une enquête a confirmé que la divulgation des informations de contribuables a été le résultat d'une erreur humaine. Malgré les efforts de l'ARC pour récupérer les renseignements, la SRC a choisi de publier certaines de ces données dans un article.

L'ARC a immédiatement mené une enquête interne sur cet incident et mis en œuvre un plan pour renforcer le contrôle des opérations de l'AIPRP à l'ARC. Le plan prévoit des améliorations dans trois grands secteurs : les processus opérationnels; les communications et la formation; les responsabilités.

Bon nombre des mesures d'améliorations ont déjà été mises en œuvre, notamment :

- tous les employés de la Direction de l'AIPRP ont suivi une formation spécifique à leur domaine et un cours obligatoire en matière de sécurité;
- des mesures supplémentaires d'assurance de la qualité ont été mises en place à l'étape des envois postaux pour ce qui est de la préparation et de l'envoi des réponses aux demandes;
- des portes permettant le suivi ont été ajoutées aux systèmes informatiques pour renforcer les étapes critiques du traitement des demandes.

L'ARC a aussi lancé un examen par un tiers indépendant de ses cadres de gestion de l'information et de protection des renseignements personnels. Les recommandations tirées de cet examen seront mises en œuvre en 2015–2016.

## **Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée**

Par suite de sa vérification de 2013 du cadre de gestion des renseignements personnels de l'ARC, le Commissariat à la protection de la vie privée a recommandé à l'ARC de mener et d'approuver des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) avant de mettre en œuvre tout nouveau



programme ou toute nouvelle initiative qui pourrait entraîner des risques pour la protection des renseignements personnels des contribuables. En réponse, l'ARC a créé un plan d'EFVP axé sur le risque qui s'harmonise avec son architecture d'activité de programmes. Le plan, qui est renouvelé et mis à jour périodiquement, comprend 40 EFVP. De nouvelles EFVP y seront ajoutées au besoin.

Au cours de la période visée par ce rapport, l'ARC a mené six EFVP et les a envoyées au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor aux fins d'examen. Elle a examiné 88 autres initiatives afin d'en évaluer les possibilités de préoccupations relativement à la vie privée. Il lui a fallu pour cela examiner des documents tels que des questionnaires de détermination de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, des évaluations de la menace et des risques, ainsi que des protocoles d'entente.

La Direction de l'AIPRP a aussi retenu les services de spécialistes en EFVP afin d'aider les secteurs de programme à mener leurs EFVP et elle a aussi adopté une approche de portefeuille pour appuyer les directions générales des programmes.

Comme le prévoit la Directive sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC publie des résumés d'EFVP dans son site Web ([www.arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html](http://www.arc.gc.ca/gncy/prvcy/pia-efvp/menu-fra.html)). Voici le sommaire des six EFVP achevées en 2014–2015.

## **Programme de traitement des déclarations et des remboursements de la TPS/TVH**

Cette EFVP porte sur la charge de travail à la Direction des déclarations des entreprises concernant les déclarations, les demandes de remboursement de TPS/TVH et les divers choix qui sont produits par les entreprises, les tiers et les particuliers. Elle a traité la TPS/TVH perçue et versée par les entreprises et les tiers, ainsi qu'à la TPS/TVH payée par les particuliers et les entreprises lorsqu'un remboursement s'applique. Elle vise également les choix qui peuvent être exercés par les entreprises en vue de modifier certains aspects de leur compte de la TPS/TVH, par exemple, la modification de la fréquence de production. Cette EFVP ne comprend pas le programme du crédit pour la TPS/TVH qui est offert aux particuliers en fonction des seuils de revenus et qui est accordé tous les trois mois, car ce programme est administré par la Direction des programmes de prestations.

Voici, entre autres, les modifications récentes apportées au programme :

1. L'administration de la taxe de vente harmonisée de l'Île du Prince Édouard. Tout comme plusieurs autres provinces, l'Î. P. É. a conclu un accord avec le gouvernement du Canada pour harmoniser sa taxe de vente provinciale à la TPS à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013. L'ARC administre tous les aspects de la TVH de l'Î. P. É., ce qui comprend le traitement des déclarations, des remboursements et des choix de TVH.
2. L'administration de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la TPS pour les institutions financières désignées particulières qui possèdent un établissement stable au Québec, de même que celles qui possèdent un établissement stable à l'extérieur du Québec, mais qui exercent leurs activités au Québec.
3. À compter du 13 avril 2015, la collecte et la conservation de l'adresse IP utilisée pour produire une déclaration de la TPS/TVH par voie électronique.





## **Programme d'encouragements pour la recherche scientifique et le développement expérimental (formulaire T661 amélioré de demande pour les dépenses)**

Le budget de 2013 a annoncé des mesures qui offrent à l'ARC des outils administratifs pour permettre une meilleure évaluation du risque. Le formulaire T661 de demande pour les dépenses de recherche scientifique et de développement expérimental (RS&DE) a été révisé pour exiger des renseignements plus détaillés sur les préparateurs de demandes de la RS&DE et sur les ententes de facturation. En particulier, dans les cas où un ou plus d'un tiers ont aidé à la préparation d'une demande, le numéro d'entreprise de chaque tiers est maintenant requis, ainsi que des détails au sujet des ententes de facturation, notamment si des honoraires conditionnels ont été appliqués, et le montant des honoraires. Si aucun tiers n'est intervenu, le demandeur devra attester qu'aucun tiers n'a participé de quelque manière à la préparation des demandes liées au programme de la RS&DE. L'ARC analysera attentivement l'information additionnelle exigée afin de déterminer des corrélations avec un risque plus élevé de non-conformité dans les demandes de la RS&DE.

## **Programme de demandes de renseignements téléphoniques**

Le Programme de demandes de renseignements téléphoniques de l'ARC fournit du soutien aux particuliers, aux bénéficiaires de prestations, aux entreprises et aux fiduciaires. Il les aide à respecter leurs obligations fiscales, les sensibilise aux prestations auxquelles ils ont droit et répond à leurs demandes de renseignements généraux ou spécifiques à un compte. Ce programme encourage l'observation, car il donne aux demandeurs l'occasion d'aborder n'importe quelle question ou d'obtenir le renseignement dont ils ont besoin afin de respecter leurs obligations et de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.

Le programme a mis en place le Système de gestion de liens de courriels qui permettra aux agents de centre d'appels téléphoniques d'envoyer un courriel à un contribuable comportant un lien vers un formulaire ou une publication.

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

L'ARC est une intervenante de premier plan dans le cadre de l'initiative de renouvellement de l'authentification électronique du gouvernement du Canada. Dans le cadre de l'initiative, l'ARC fournit aussi ses propres services de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité aux particuliers, aux propriétaires d'entreprises et aux représentants qui doivent les utiliser pour accéder à ses services en ligne.

## **Projet de résidence T1**

L'ARC administre les programmes fiscaux, de crédits et de prestations au nom des provinces et des territoires adhérents afin de fournir de meilleurs services aux contribuables. La province de Terre-Neuve-et-Labrador a exprimé une préoccupation croissante concernant le statut de résidence



de certains contribuables canadiens qui peuvent produire leur déclaration en tant que résident d'une province tout en obtenant leurs services d'une autre province. Les accords de perception fiscale engagent l'ARC à déployer des efforts raisonnables afin de s'opposer aux fausses demandes de résidence.

L'ARC a une nouvelle entente selon laquelle la province de Terre-Neuve-et-Labrador fournirait plus de renseignements à l'ARC, dans le but de permettre l'ARC d'utiliser de façon plus efficace ses ressources financières pour les cas où le risque d'inobservation est plus élevé.

## Renseignements sur les téléversements internationaux

Le Plan d'action économique de 2013 soulignait que les stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal agressifs internationaux engendrent des coûts pour les administrations publiques et les contribuables à l'échelle mondiale. Ils créent aussi une situation injuste pour les entreprises et les particuliers qui respectent les règles. Le Plan d'action économique de 2013 annonçait des mesures pour combattre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif à l'échelle internationale.

L'une d'elles est l'obligation, pour certains intermédiaires financiers, de déclarer à l'ARC tout téléversement international de 10 000 \$ ou plus. L'objectif principal est de collecter des renseignements et des indices sur l'inobservation fiscale, particulièrement celle qui est faite à l'étranger. Les institutions financières ont commencé à envoyer les déclarations de téléversement à l'ARC le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Les entités déclarantes devront fournir des renseignements sur la personne qui fait la transaction, le bénéficiaire du téléversement, la transaction elle-même et les intermédiaires financiers qui facilitent la transaction.

## Politiques, lignes directrices et procédures

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

Le paragraphe 8(2) de *Loi sur la protection des renseignements personnels* énonce les circonstances dans lesquelles il est possible de divulguer des renseignements personnels sans obtenir de consentement préalable. En 2014–2015, après de longues consultations, l'ARC a mis au point des procédures sur la divulgation des renseignements personnels. Elles seront officiellement approuvées en 2015–2016.

Les procédures assureront la responsabilité des employés et l'uniformité dans la façon dont, partout à l'ARC, les renseignements personnels sont divulgués. Elles aideront les employés et les gestionnaires de l'ARC à déterminer s'il est justifié de divulguer les renseignements en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, selon des critères restreints et précis, ainsi qu'à déterminer quelle personne doit approuver les divulgations.





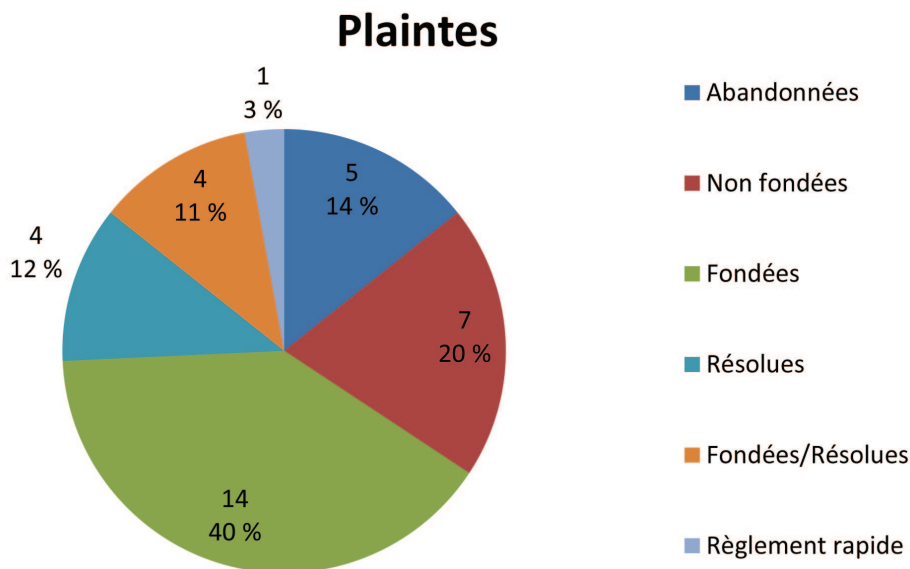
## Ensemble de politiques de l'ARC sur la protection de la vie privée

Dans sa vérification de 2013 du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'ARC, le Commissariat à la protection de la vie privée a recommandé à celle-ci de définir avec précision le rôle du chef de la PRP et de surveiller la façon dont le mandat de ce dernier est mis en œuvre en ce qui concerne sensibiliser les employés à la protection de leurs renseignements personnels, réduire le risque pour la protection de la vie privée et s'assurer que l'ARC dans son ensemble respecte la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'ARC a révisé son ensemble de politiques sur la protection de la vie privée pour préciser le rôle du chef de la PRP. Ces changements seront officiellement approuvés et communiqués aux employés en 2015–2016.

## Plaintes, enquêtes et affaires de la Cour fédérale

Au cours de 2014–2015, l'ARC a reçu 31 plaintes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et a réglé 35 plaintes. Le graphique suivant indique en détail les 38 plaintes traitées au cours de l'exercice. (Pour obtenir les définitions des catégories de disposition, consultez [www.priv.gc.ca/cf-dc/def2\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/cf-dc/def2_f.asp).)

Un cas s'est rendu devant la Cour fédérale.



Aucune plainte avec une disposition « réglée en cours d'enquête » n'a été citée pendant la période visée par ce rapport.

La Direction de l'AIPRP a aussi reçu 164 plaintes concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation inappropriées présumées de renseignements personnels par l'ARC ou concernant leur accès. Les plaintes provenaient de différentes organisations et personnes, y compris le Commissariat à la protection de la vie privée, des particuliers et la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC.



Plaintes en suspens depuis l'exercice précédent	Plaintes reçues pendant l'exercice	Plaintes traitées	Inventaire de fermeture
51	164	137	78

Il est indispensable de gérer efficacement les atteintes à la vie privée pour s'assurer que les Canadiens aient toujours confiance en son intégrité. L'ARC prend donc toutes les atteintes à la vie privée très au sérieux et veille à renforcer ses contrôles et ses sanctions à l'égard de l'accès et de la divulgation non autorisés (pour en savoir plus, consultez la section « Gestion des cas de violation de la vie privée »).

## Collaboration avec 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 gestion de la vie privée à l'ARC.

### Vérification du Commissariat à la protection de la vie privée

En 2012–2013, le Commissariat à la protection de la vie privée a achevé une vérification du cadre de gestion de la protection de la vie privée de l'ARC. Cette vérification était une mesure de suivi à la vérification intitulée « Cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions fédérales » qu'avait publiée le Commissariat en février 2009. L'ARC est en voie de terminer six des neuf recommandations de la vérification en 2015–2016. D'autres activités seront entièrement mises en œuvre d'ici à 2016–2017 car elles nécessitent le développement et le déploiement de nouveaux systèmes et contrôles informatiques à l'échelle de l'Agence.



Recommandation	Progrès réalisés par l'ARC
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait définir avec précision le rôle du chef de la protection des renseignements personnels et surveiller la mise en œuvre de son mandat en ce qui concerne la sensibilisation des employés à la protection des renseignements personnels, la réduction du risque d'atteinte à la vie privée et le respect global de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels par l'Agence</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a établi des mesures de rendement pour suivre les progrès réalisés par rapport aux objectifs et aux initiatives décrits dans le plan d'action du chef de la PRP et en faire état.</li><li>■ Elle a ébauché une politique de communications internes pour faire connaître le mandat du chef de la PRP.</li><li>■ Le chef de la PRP a présenté une mise à jour sur l'état de la protection des renseignements personnels à l'ARC à la haute direction au moins deux fois au cours de l'exercice.</li></ul> <p><b>Cette recommandation a été entièrement mise en œuvre en 2014–2015.</b></p>
<p>Conformément à la Directive du Conseil du Trésor sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, l'ARC devrait réaliser, examiner et approuver des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée avant la mise en œuvre de tout nouveau programme ou initiative susceptible de mettre en péril la confidentialité des renseignements des contribuables. L'ARC devrait aussi s'assurer que sa Direction de l'AIPRP est avisée de toutes les atteintes dès leur détection.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a mis en œuvre un plan d'EFVP à l'échelle de son organisation. Le plan fait continuellement l'objet d'une mise à jour. À la fin de l'exercice, le plan comptait 40 évaluations.</li></ul> <p><b>La mise en œuvre complète est en 2015–2016.</b></p>



Recommandation	Progrès réalisés par l'ARC
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait mettre en œuvre un processus d'attestation et d'accréditation assorti d'obligations clairement établies en matière de reddition de comptes et de responsabilités à l'égard de la gestion du processus, et faire un suivi afin de s'assurer que la documentation de l'ARC est approuvée en temps opportun.</p> <p>L'Agence devrait aussi s'assurer que les systèmes essentiels et l'ensemble des applications connexes sont soumis, de façon prioritaire, au processus d'attestation et d'accréditation ainsi qu'aux évaluations de la menace et des risques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elle a lancé un processus révisé d'évaluation de la sécurité et d'autorisation pour de futures applications.</li> <li>■ Elle a continué de faire des bilans annuels de l'état de toutes les évaluations de la sécurité effectuées depuis 2008.</li> <li>■ Elle a continué de prendre des mesures à l'égard des évaluations manquantes de la menace et des risques pour les applications hautement prioritaires.</li> <li>■ Elle s'est assurée qu'une application Web du référentiel des applications locales est en place pour que des évaluations appropriées de la sécurité soient effectuées et suivies.</li> </ul> <p><b>La mise en oeuvre complète est en 2015–2016.</b></p>
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures en matière de gestion des applications locales sont suivies et que des mesures de sécurité adéquates sont appliquées pour protéger les renseignements des contribuables qu'elles contiennent;</li> <li>■ vérifier l'exhaustivité, l'exactitude et la fiabilité de son Référentiel des applications locales de façon régulière;</li> <li>■ assurer un suivi à chaque étape des processus d'examen et d'assurance de la qualité, et voir à ce que toutes les applications locales soient approuvées par des fonctionnaires autorisés avant leur mise en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elle a mené un examen des procédures et mesures de protection en place, ainsi qu'une évaluation de l'état actuel du référentiel des applications locales.</li> <li>■ Elle a élaboré un plan d'action pour réduire les écarts du référentiel des applications locales.</li> <li>■ Elle a amélioré le processus de gouvernance pour y inclure un examen obligatoire et un processus d'approbation axé sur la confirmation que les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et les examens de la sécurité technique sont terminés avant le déploiement de toute application pour en assurer l'intégralité, l'exactitude et la pertinence.</li> </ul> <p><b>Cette recommandation a été entièrement mise en œuvre en 2013–2014.</b></p>



Recommandation	Progrès réalisés par l'ARC
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait continuer d'apporter des améliorations aux mécanismes de contrôle de son Système de gestion de l'identité et de l'accès de façon à voir à ce que l'accès des employés se limite aux renseignements nécessaires pour l'exercice de leurs fonctions, selon le principe du besoin de savoir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a continué d'examiner les rôles et les profils qu'utilisent les gestionnaires pour fournir des accès à leurs employés avec les applications hautement prioritaire.</li><li>■ Elle a poursuivi la mise en œuvre d'un processus amélioré de vérification annuelle des rôles et des profils d'accès à ses systèmes.</li><li>■ Elle a poursuivi la mise en œuvre du programme de gestion de l'identité et de l'accès.<ul style="list-style-type: none"><li>■ Phase 3 (gestion des mots de passe) (mise en œuvre prévue en mars 2016)</li><li>■ Phase 4 (gestion des accès) (mise en œuvre prévue en mars 2017)</li></ul></li></ul> <p><b>La mise en oeuvre complète est en 2016–2017.</b></p>
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait examiner les ID utilisateurs génériques existants afin de déterminer s'ils sont nécessaires, si leur utilisation a été autorisée et s'ils font l'objet d'un contrôle. Elle devrait par ailleurs supprimer tous les ID utilisateurs qui ne sont pas utilisés.</p> <p>L'Agence du revenu du Canada devrait aussi voir à ce que tous les ID utilisateurs génériques soient assujettis aux processus établis d'examen et d'approbation.</p> <p>L'Agence du revenu du Canada devrait continuer de renforcer son système de journalisation des pistes de vérification et y intégrer des outils d'évaluation du risque pour signaler toute intervention suspecte de la part d'un employé.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a renforcé les contrôles pour réduire le nombre des comptes génériques.</li><li>■ Elle a continué de tirer parti du dépôt de référence en matière d'identité mis en œuvre en mai 2013 pour examiner les comptes génériques existants, supprimer ceux qui ne sont pas utilisés et attribuer la responsabilité de chaque compte aux personnes désignées.</li><li>■ Elle a continué d'améliorer les mesures de sensibilisation à la sécurité et de reddition de compte en ce qui a trait aux comptes génériques.</li></ul> <p><b>La mise en oeuvre complète est en 2015–2016.</b></p>



Recommandation	Progrès réalisés par l'ARC
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait continuer de renforcer son système de journalisation des pistes de vérification et y intégrer des outils d'évaluation du risque pour signaler toute intervention suspecte de la part d'un employé.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a mis en œuvre le nouvel outil d'analyse des registres des pistes de vérification pour aider la gestion à passer en revue les accès des employés.</li><li>■ Elle a continué d'améliorer les outils technologiques et les processus opérationnels associés pour analyser les interventions des utilisateurs et cerner les problèmes et les comportements douteux.</li><li>■ Attribution du contrat pour le système de gestion de la fraude d'entreprise : le test du système se poursuit et la mise en œuvre est prévue pour mars 2017.</li></ul> <p><b>La mise en oeuvre complète est en 2016–2017.</b></p>
<p>L'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que des mesures adéquates sont mises en œuvre pour atténuer les risques liés à l'accès aux renseignements des contribuables par les développeurs dans les environnements d'essai.</p> <p>L'Agence du revenu du Canada devrait également contrôler, suivre et surveiller rigoureusement les transferts de renseignements des contribuables lorsqu'ils passent d'un environnement opérationnel à un environnement d'essai.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elle a mis à jour et publié l'ensemble de politiques concernant le chargement des données des contribuables et leur accès en environnements d'essais.</li><li>■ Elle a élaboré une analyse des options afin de trouver la méthode la plus efficace pour contrôler, suivre et surveiller les transferts de renseignements sur les contribuables des environnements opérationnels aux environnements d'essai.</li></ul> <p><b>La mise en œuvre complète est en 2016–2017</b></p>



Recommandation	Progrès réalisés par l'ARC
<p>Conformément aux lignes directrices sur les atteintes à la vie privée du Conseil du Trésor, l'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que sa Direction de l'AIPRP est informée de toutes les atteintes dès leur détection.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ La Direction de la sécurité et des affaires internes veille à ce que la Direction de l'AIPRP soit informée de toutes les violations dès qu'elles sont découvertes.</li><li>■ L'ARC a examiné le protocole d'échange de renseignements entre la Direction de la sécurité et des affaires internes et la Direction de l'AIPRP pour s'assurer qu'il y ait uniformité avec les lignes directrices sur les atteintes à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor.</li><li>■ L'ARC a examiné et révisé les instruments de politique actuels et diverses responsabilités pour tenir compte de la nomination du chef de la protection des renseignements personnels. Les instruments de politique pour l'Agence élaborés par la Direction de la sécurité et des affaires internes sont approuvés, les instruments de politique sur la protection des renseignements personnels de l'ARC doivent être approuvés en 2015–2016.</li></ul> <p><b>La mise en oeuvre complète est en 2015–2016.</b></p>

## Secrétariat du Conseil du Trésor

L'ARC a aussi consulté la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor à de nombreuses reprises. De plus, les fonctionnaires de l'ARC ont participé à des rencontres de la collectivité de l'AIPRP organisées par le Secrétariat du Conseil du Trésor tout au long de l'exercice. Le coordonnateur de l'AIPRP de L'ARC a aussi participé à trois discussions durant ces rencontres.

L'ARC a aussi participé au Groupe de travail sur la formation sur l'AIPRP au niveau des directeurs généraux du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le groupe a établi six priorités pour 2014–2015 afin de moderniser la formation sur l'AIPRP au gouvernement du Canada :

- les éléments fondamentaux de la protection de la vie privée, y compris les EFVP
- la prévention, la gestion et le signalement des violations de la vie privée
- la sensibilisation à l'AIPRP à l'intention de l'effectif de la direction au gouvernement



- les documents confidentiels du Cabinet et le processus de consultation révisé
- les exceptions les plus souvent invoquées
- la sensibilisation à l'AIPRP en général

Plusieurs employés de la Direction de l'AIPRP ont participé à des sous-groupes de travail afin d'élaborer des produits de formation pour ces six priorités.

En avril 2014, l'ARC a participé à l'initiative « demander et payer en ligne » de l'AIPRP. Cette initiative a considérablement réduit le nombre de demandes d'AIPRP reçues par la poste. L'ARC est aussi membre d'un groupe de travail sur la conception de l'initiative. Elle offre une rétroaction continue au groupe sur l'initiative de demande en ligne afin d'en améliorer la fonctionnalité. Elle fait aussi le suivi du nombre de demandes reçues en ligne comparativement au nombre de demandes reçues de toutes les autres méthodes afin d'évaluer si le public accueille bien cette nouvelle méthode d'accès.

### **Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique**

En avril 2014, trois hauts fonctionnaires de l'ARC, dont le chef de la protection des renseignements personnels, ont comparu devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la vie privée et de l'éthique. L'ARC est l'une de plusieurs institutions invitées à comparaître devant le Comité pour appuyer son étude sur le problème croissant et l'incidence du vol d'identité.





## Conclusion

L'ARC prend la protection de la vie privée et des renseignements personnels très au sérieux. En 2015–2016, elle continuera d'améliorer ses opérations et sa gouvernance en matière de protection de la vie privée en prenant les mesures suivantes :

- transmettre des communications ciblées et offrir une formation aux publics internes et externes clés, en mettant l'accent sur la divulgation informelle et proactive;
- surveiller et évaluer le rendement afin de relever rapidement les défis en matière d'AIPRP;
- accroître l'assurance de la qualité ainsi que les procès d'amélioration;
- mettre en œuvre le plan d'action du chef de la protection des renseignements personnels pour s'assurer que la reddition de compte en matière de protection de la vie privée, les responsabilités et les activités sont officialisées et communiquées.

## Annexe A – Rapport statistique

### Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution : Agence du revenu du Canada

Période visée par le rapport : Le 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015

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

Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	2 533
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	225
<b>Total</b>	<b>2 758</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	2 313
Reportées à la prochaine période de rapport	445

#### Partie 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

##### 2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	131	453	127	12	3	1	2	729
Communication partielle	26	331	447	189	26	25	15	1 059
Tous exemptés	1	1	2	1	1	0	0	6
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	11	29	5	1	0	3	0	49
Demande abandonnée	415	41	10	4	0	0	0	470
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>584</b>	<b>855</b>	<b>591</b>	<b>207</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>2 313</b>



## 2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)i)	10	23a)	0
19(1)a)	7	22(1)a)ii)	27	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)iii)	1	24a)	0
19(1)c)	30	22(1)b)	427	24b)	0
19(1)d)	3	22(1)c)	1	25	1
19(1)e)	0	22(2)	0	26	912
19(1)f)	0	22.1	1	27	117
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	1		

## 2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)a)	0	70(1)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	0	70(1)a)	0	70(1)e)	0
69.1	0	70(1)b)	0	70(1)f)	0
		70(1)c)	0	70.1	0

## 2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	282	447	0
Communication partielle	198	861	0
<b>Total</b>	480	1 308	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	42 482	42 477	729
Communication partielle	572 800	508 861	1 059
Tous exemptés	6 978	0	6
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	13 947	13 619	470
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0
<b>Total</b>	<b>636 207</b>	<b>564 957</b>	<b>2 264</b>

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

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	614	18 743	112	19 894	1	797	2	3 043	0	0
Communication partielle	301	14 925	466	116 868	151	104 398	138	255 517	3	17 153
Tous exemptés	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	465	47	0	0	3	2 140	1	2 165	1	9 267
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1 386</b>	<b>33 715</b>	<b>578</b>	<b>136 762</b>	<b>155</b>	<b>107 335</b>	<b>141</b>	<b>260 725</b>	<b>4</b>	<b>26 420</b>



### 2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	3	0	3	7
Communication partielle	14	3	1	11	29
Tous exemptés	1	0	0	1	2
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	2	4	15	21
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	16	8	5	30	59

## 2.6 Retards

### 2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
192	156	2	4	30

### 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	14	40	54
16 à 30 jours	0	18	18
31 à 60 jours	8	32	40
61 à 120 jours	5	24	29
121 à 180 jours	5	11	16
181 à 365 jours	8	14	22
Plus de 365 jours	0	13	13
<b>Total</b>	40	152	192



## 2.7 Demandes de traduction

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

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

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

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

### Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
<b>Total</b>	0

## Partie 5 – Prorogations

### 5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	123	0	0	0
Communication partielle	645	0	4	0
Tous exemptés	3	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	4	0	0	0
Demande abandonnée	10	0	0	0
<b>Total</b>	785	0	4	0



## 5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	8	0	0	0
16 à 30 jours	777	0	4	0
<b>Total</b>	785	0	4	0

## Partie 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

### 6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	10	697	4	33
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
<b>Total</b>	10	697	4	33
Fermées pendant la période visée par le rapport	10	697	4	33
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0



## 6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

Recommandation	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	4	0	1	0	0	0	0	5
Communiquer en partie	4	0	0	1	0	0	0	5
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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

Recommandation	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	1	1	0	0	0	0	0	2
Communiquer en partie	1	1	0	0	0	0	0	2
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>





## 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 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1000 pages traitées		De 1001 à 5000 pages traitées		Plus de 5000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<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
31	0	35	1	67

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

Nombre d'ÉFVP terminées	6
-------------------------	---

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

### 10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		3 680 087 \$
Heures supplémentaires		45 201 \$
Biens et services		603 879 \$
■ Contrats de services professionnels	462 897 \$	
■ Autres	140 982 \$	
<b>Total</b>		<b>4 329 167 \$</b>

### 10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	54,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	2,50
Étudiants	1,00
<b>Total</b>	<b>57,50</b>