

# Rapport annuel au Parlement de 2023-2024

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



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, 2024.

No de catalogue : Rv1-20E-PDF

ISSN 2563-3465

Publication enregistrée de l'Agence du revenu du Canada no : RC4415-1-C (F) Rev.24

Le présent document est disponible sur le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse **canada.ca**.

Ce document est disponible en d'autres formats sur demande.

# Introduction

Chaque année, conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le responsable de chaque institution du gouvernement du Canada établit un rapport sur la façon dont elle a appliqué la Loi et le présente au Parlement.

Ce rapport est présenté au Parlement sous l'autorité de la ministre du Revenu national. Le rapport décrit la façon dont l'Agence du revenu du Canada a appliqué la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et a respecté ses obligations entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024. De plus, le rapport traite des nouvelles tendances, de l'exécution des programmes et des priorités pour l'année à venir.

## Loi sur la protection des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège les renseignements personnels des particuliers en énonçant des exigences strictes quant à la façon dont les institutions fédérales recueillent, conservent, utilisent et divulguent ces renseignements et en effectuent le retrait. De plus, elle donne aux particuliers ou à leurs représentants autorisés le droit d'accéder (à quelques exceptions près) à leurs renseignements, de les corriger et d'y ajouter des notes.

Les particuliers qui ne sont pas satisfaits de la façon dont une institution a traité leurs renseignements personnels ou leur demande en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont le droit de déposer une plainte auprès du commissaire 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 les autres moyens permettant d'obtenir des renseignements du gouvernement fédéral. L'Agence encourage les particuliers et leurs représentants à obtenir les renseignements du contribuable divulgués de façon proactive au moyen de ses canaux libre-service en ligne, comme **Mon dossier** et **Représenter un client**. De plus, l'Agence fait la promotion d'autres voies de communication informelles, comme le fait de demander des renseignements directement auprès de l'Agence au moyen de ses lignes téléphoniques automatisées et sans frais.

# Table des matières

À propos de l'Agence du revenu du Canada .....	5
Environnement opérationnel.....	13
Gestion de la protection des renseignements personnels .....	22
Surveillance de la conformité.....	27
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée .....	29
Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique .....	36
Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	47
Conclusion.....	50
Annexe A – Rapport statistique .....	51
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	68
Annexe C – Arrêté sur la délégation.....	72

# À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada encourage l'observation des lois et des règlements fiscaux au Canada et en assure le respect, tout en jouant un rôle important dans le bien-être socio-économique des Canadiennes et Canadiens. Pour ce faire, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes d'encouragement fiscaux et de prestations socio-économiques dans le cadre du régime fiscal.

De plus, l'Agence a le pouvoir d'établir des partenariats avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux pour échanger des renseignements. Moyennant des frais, elle peut aussi administrer des services supplémentaires à la demande des provinces et des territoires.

Le **ministre du Revenu national** doit rendre compte au Parlement de l'ensemble des activités de l'Agence, 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*.

Le **Conseil de direction**, établi en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Chaque province nomme un administrateur, et les territoires nomment à tour de rôle un administrateur. Les quatre autres administrateurs sont :

- le président;
- le commissaire;
- deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada.

Le Conseil est responsable de superviser :

- l'organisation et l'administration de l'Agence;
- la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de l'Agence.

Cette responsabilité comprend l'élaboration du Plan d'entreprise et l'approbation du Rapport sur les résultats ministériels de l'Agence et de ses états financiers vérifiés.

Dans le cadre de ce mandat, le Conseil :

- apporte une perspective stratégique tournée vers l'avenir à l'administration de l'Agence;
- favorise l'adoption de saines pratiques de gestion;
- s'engage à maintenir une prestation de services efficace et efficiente.

À titre de premier dirigeant de l'Agence, le **commissaire** est responsable de l'application et de l'exécution quotidiennes des lois relatives aux programmes qui relèvent des pouvoirs délégués de la ministre du Revenu national. Le commissaire doit rendre des comptes à la ministre, et l'aider et la conseiller au sujet des pouvoirs prévus par la loi, des devoirs, des fonctions et des responsabilités du Cabinet.

Le commissaire est également membre d'office du Conseil et est responsable de :

- l'administration quotidienne de l'Agence;
- la supervision de ses employés;
- la mise en œuvre des politiques de gestion.

Le commissaire est appuyé par le **commissaire délégué**. Ensemble, ils s'assurent que les activités sont orientées par la vision de l'Agence, qui est d'être une administration fiscale et des prestations de calibre mondial digne de confiance, juste et au service des gens d'abord.

L'Agence est composée de 14 directions générales fonctionnelles et de quatre bureaux régionaux dans l'ensemble du pays :

### **Directions générales**

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programme de la transformation numérique
- Programmes d'observation
- Recouvrements et vérification
- Ressources humaines
- Sécurité
- Service, de l'innovation et de l'intégration
- Services juridiques
- Vérification, évaluation et risques

### **Régions**

- Atlantique
- Ontario
- Québec
- Ouest

# Chef de la protection des renseignements personnels

La sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques est la chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence. La chef de la protection des renseignements personnels a un vaste mandat qui consiste à veiller à la protection des renseignements personnels à l'Agence. Pour remplir ce mandat, la chef :

- contrôle les décisions liées à la protection des renseignements personnels, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée;
- agit comme championne des droits relatifs à la protection des renseignements personnels (par exemple, en gérant les atteintes à la vie privée à l'interne) conformément à la loi et aux politiques;
- rends des comptes à la haute direction de l'Agence tous les trimestres sur la gestion de la protection des renseignements personnels à l'Agence.

## Conseil exécutif de la sécurité et de la protection des renseignements personnels de l'Agence

Le Conseil exécutif de la sécurité et de la protection des renseignements personnels de l'Agence comprend 14 cadres supérieurs clés. La chef de la protection des renseignements personnels et l'agent de sécurité de l'Agence sont les coprésidents du Conseil.

Le mandat du Conseil consiste à :

- faciliter une approche horizontale pour superviser les activités de gouvernance, de gestion et d'atténuation des risques liées à la sécurité et à la protection des renseignements personnels à l'Agence;
- agir à titre de comité directeur pour établir l'orientation sur les questions de protection des renseignements personnels et de sécurité;
- recommander des plans d'action aux comités de la haute direction respectifs.

Au cours de la période visée par le rapport, le Conseil s'est réuni quatre fois. Certains des problèmes de protection des renseignements personnels qu'il a examinés étaient liés :

- aux principaux points à retenir du rapport spécial au Parlement par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur les constatations de son enquête sur la communication et la modification non-autorisées de renseignements personnels détenus par l'Agence et Emploi et Développement social Canada découlant de cyberattaques;

- aux consultations internes et à la rétroaction fournie au ministère de la Justice sur les répercussions potentielles de ses propositions de modernisation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- aux problèmes liés au signalement et au traitement des atteintes à la vie privée et aux enquêtes réglementaires;
- aux mises à jour clés du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, y compris un nouvel avis de mise en œuvre de la protection des renseignements personnels sur la dépersonnalisation, le nouveau Guide sur les pratiques relatives à la vie privée numérique et des points saillants d'un webinaire conjoint du Commissariat à la protection de la vie privée et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les considérations relatives à la protection des renseignements personnels lors de la collecte de renseignements accessibles au public.

## Comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels des directeurs généraux

Le Comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels des directeurs généraux est un comité au niveau des directeurs généraux, coprésidé par la Direction générale des affaires publiques et la Direction générale de la sécurité. Le Comité a été formé en juin 2022 et se réunit chaque mois.

Le mandat du Comité consiste à :

- appuyer le Conseil exécutif de la sécurité et de la protection des renseignements personnels de l'Agence;
- assurer la supervision des risques et des enjeux liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels et fournir une orientation sur ceux-ci.

Au cours de l'exercice, dix réunions ont eu lieu. Certains des enjeux liés à la protection des renseignements personnels que le Comité a examinés portaient sur :

- le fait de rendre obligatoire pour les employés de l'Agence le cours sur les principes fondamentaux de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) de l'École de la fonction publique du Canada;
- la consultation du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur une nouvelle ébauche de lignes directrices sur les technologies biométriques;
- les rôles des produits de communication, de formation et d'intégration afin de faire respecter les règles de sécurité et de protection des renseignements personnels et d'atténuer le risque d'incidents liés à la protection des renseignements personnels.



# 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'Agence à respecter les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Pour remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP :

- répond aux demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- répond aux demandes de renseignements, et de consultation, aux plaintes et aux demandes de divulgation informelle;
- offre des conseils et une orientation aux employés de l'Agence sur la façon de gérer et de protéger adéquatement les renseignements personnels que contrôle l'Agence;
- examine et, si nécessaire, publie les renseignements à divulguer de façon proactive, y compris les titres des notes d'information et les documents de comités;
- donne des séances de formation et de sensibilisation sur l'AIPRP;
- coordonne le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'Agence, et donne notamment des conseils éclairés aux employés de l'Agence concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les façons d'éviter et d'atténuer les risques;
- traite et gère les atteintes à la vie privée;
- élabore des instruments de politique d'entreprise, des procédures et des pratiques liés à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- assure 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 enquêtes et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
- respecte les obligations de l'Agence en matière de planification et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'Agence au Parlement sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- produit de nombreux rapports qui comprennent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'Agence et des indicateurs de rendement clés en matière de protection des renseignements personnels afin d'évaluer, de surveiller et d'améliorer les programmes d'AIPRP de l'Agence.

La directrice générale et chef adjointe de la protection des renseignements personnels de la Direction de l'AIPRP a les pleins pouvoirs délégués par la ministre du Revenu national selon la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, elle est responsable :

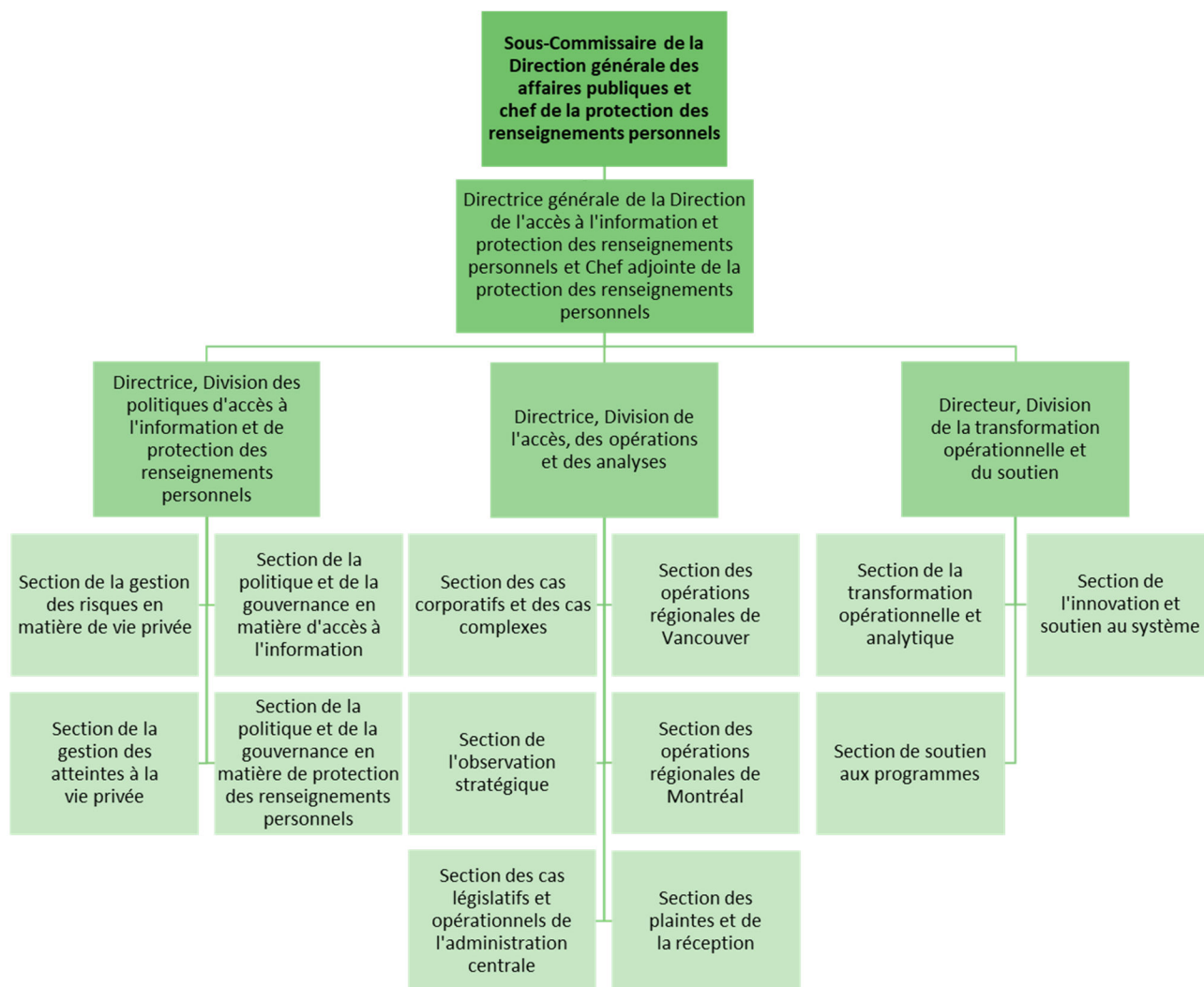
- de gérer et de coordonner le programme d'AIPRP;
- de diriger les initiatives de planification stratégique et de développement;
- d'appuyer la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence dans son rôle de gouvernance de l'AIPRP.

La Direction de l'AIPRP appuie trois fonctions principales :

- le traitement;
- la gestion de la protection des renseignements personnels;
- l'amélioration générale de la direction.

Les employés de la Direction sont principalement situés à Ottawa, à Montréal et à Vancouver. Au cours de l'exercice 2023-2024, un équivalent de 233 employés à temps plein et 12 consultants ont appliqué la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à l'Agence.

L'organigramme suivant illustre la structure de la direction de l'AIPRP.



## Délégation de responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

En tant que responsable de l'Agence, la ministre du Revenu national est responsable de la manière dont l'Agence applique la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le *Règlement sur la protection des renseignements personnels* et les politiques connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et de s'assurer qu'elle s'y conforme. Le paragraphe 73(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne à la ministre le pouvoir de désigner un ou plusieurs

représentants de l'Agence pour exercer ou exécuter la totalité ou une partie de ses pouvoirs, tâches et fonctions en vertu de la Loi.

Le 15 décembre 2023, l'honorable Marie-Claude Bibeau, ministre du Revenu national, a signé l'arrêté sur la délégation de l'Agence qui est actuellement en vigueur pour la *Loi sur la protection des renseignements personnel*. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi et de son règlement selon lesquelles la ministre a délégué ses attributions à divers postes au sein de l'Agence.

La ministre a accordé des délégations à la directrice générale, aux directeurs, aux directeurs adjoints, aux gestionnaires, aux analystes et aux analystes principaux de la Direction de l'AIPRP pour exercer certains de ses pouvoirs, tâches et fonctions selon les dispositions de la Loi et des règlements connexes énoncés à l'annexe de la Loi.

Pour consulter l'arrêté sur la délégation et l'annexe, voir « Annexe C – Arrêté sur la délégation ».

# Environnement opérationnel

En tant qu'administrateur en chef des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales, l'Agence possède l'un des plus grands dépôts de renseignements personnels de la fonction publique du Canada. De plus, elle recueille et gère les renseignements personnels de ses effectifs, qui comptent plus de 54 000 personnes. Les Canadiennes et Canadiens font confiance à l'Agence à l'égard de la protection de leurs renseignements personnels et l'Agence prend très au sérieux cette responsabilité.

La Direction de l'AIPRP traite l'un des volumes de pages et de demandes les plus élevés de toutes les institutions fédérales. Selon les dernières statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en 2022-2023, l'Agence :

- a traité le quatrième plus grand volume de pages parmi toutes les institutions fédérales pour répondre aux demandes relevant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- s'est classée au quatrième rang des institutions fédérales ayant fermé le plus grand nombre de demandes.

Le volume de demandes atteint un niveau record, ce qui exerce de la pression sur le personnel pour accroître la production, réduire les arriérés et améliorer l'observation.

Le nombre de demandes reçues par l'Agence en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2023-2024 (12 502) était supérieur de 8 % à celui de 2022-2023 (11 572). Le nombre de demandes traitées (12 194) était supérieur de 11 % à celui de 2022-2023 (10 960). Une grande partie des demandes visent à obtenir des renseignements fiscaux personnels qui sont accessibles par l'intermédiaire des voies libre-service existantes de l'Agence. Le volume de ces types de demandes a augmenté de 211 % depuis l'exercice de 2018–2019. Au cours de la période visée par le rapport, ces demandes représentaient 85 % de toutes les demandes reçues en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Au-delà des volumes importants de pages et de demandes, l'Agence continue de répondre à des demandes très complexes. Les plaintes et les consultations représentent également une charge de travail importante pour la Direction de l'AIPRP.

Au cours de l'exercice, pour traiter l'importante charge de travail et le volume élevé de demandes, l'Agence a continué de mettre en œuvre de nombreuses initiatives Lean<sup>1</sup> afin de moderniser les processus et la technologie dans le but d'améliorer la productivité et l'efficacité du programme d'AIPRP.

---

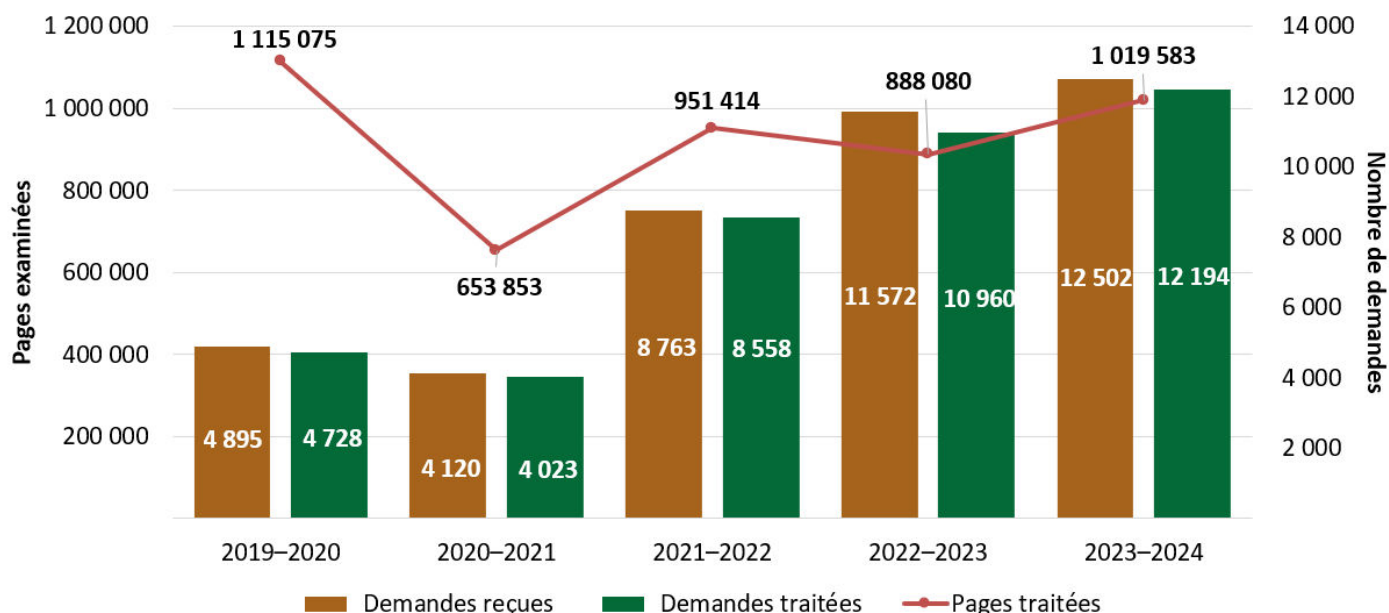
<sup>1</sup> Le *Lean management* est une méthode de gestion de production qui appuie le concept d'amélioration continue et vise à augmenter la qualité et l'efficacité en éliminant les ressources gaspillées.

Pour en savoir plus, allez à « Initiatives d'amélioration continue ».

Le tableau suivant montre la tendance concernant les demandes reçues selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours des cinq dernières années.

## Initiatives d'amélioration continue

Tendances du nombre de demandes soumises en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels



La Direction de l'AIPRP favorise une culture d'amélioration continue en promouvant les mentalités et les comportements Lean, ce qui mène à des améliorations importantes des processus. Ces améliorations comprennent la réalisation d'examens des processus qui normalisent le traitement des dossiers des clients et la façon dont les bureaux régionaux gèrent leur charge de travail. Ces efforts ont permis d'outiller les employés, d'aider la gestion à promouvoir le changement, de renforcer la surveillance des projets, et d'améliorer l'efficacité globale au sein de la direction.

En 2023-2024, les principaux changements qui ont permis d'améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction de l'AIPRP comprenaient les initiatives suivantes.

## Projet pilote de réacheminement accéléré

La Direction a développé un plan pour instaurer un projet pilote de réacheminement accéléré en 2024-2025. Ce projet pilote visera à rediriger les demandes vers Mon Dossier lorsque les demandeurs cherchent les renseignements suivants :

- les preuves de revenu des trois dernières années évaluées;
- les avis de cotisation;
- les renseignements sur les prestations.

Ce faisant, l'Agence cherche à améliorer l'efficacité et réduire les délais de traitement, améliorant ainsi le service aux demandeurs.

## Plan d'élimination de l'arriéré

Dans le cadre du plan d'élimination de l'arriéré de l'AIPRP de l'Agence, Celle-ci a travaillé avec diligence pour réduire son inventaire des arriérés de l'AIPRP.

Depuis le lancement du plan au cours de l'exercice 2021-2022, L'Agence a :

- clos 722 dossiers en retard de l'arriéré;
- réduit le retard moyen des dossiers en retard de 429 jours à 265 jours.

Tout en traitant cet inventaire, la Direction de l'AIPRP s'est efforcée de traiter à temps à une charge de travail de plus en plus lourde de demandes, de plaintes et de consultations connexes.

## Zone de dépôt sécurisée

Le projet de zone de dépôt sécurisée fournit un point de livraison unique normalisé et sécurisé pour transmettre des documents, au besoin. Ce projet s'harmonise avec les priorités du gouvernement du Canada visant à accroître les options numériques pour les clients externes et à répondre à leurs besoins numériques.

La Direction de l'AIPRP a collaboré avec la Direction générale de l'informatique et la Direction générale des recouvrements et de la vérification dans le cadre du projet pilote de zone de dépôt sécurisée.

## Modernisation du système de gestion des cas d'AIPRP

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a travaillé à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des cas d'AIPRP qu'elle lancera en 2024-2025. Le nouveau système, ATIPXpress, permettra de :

- maintenir la capacité de l'Agence à traiter les demandes d'AIPRP au-delà de la durée de vie de son système vieillissant actuel;
- réduire les délais de traitement et le travail administratif à l'aide de fonctions d'automatisation.

L'Agence a élaboré et a mis en place un plan solide comprenant des communications, de la formation et une gestion du changement pour appuyer la mise en œuvre du système. L'action concertée des intervenants à l'échelle de l'Agence, notamment des agents du changement, des bureaux de première responsabilité et des utilisateurs du projet pilote, a joué un rôle déterminant tout au long de ce processus.

## Système des demandes d'AIPRP en ligne

En mars 2023, la Direction de l'AIPRP a lancé le système de demande d'AIPRP en ligne conçu par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Le système fournit aux demandeurs d'AIPRP un portail pour :

- soumettre leurs demandes;
- faire le suivi de l'état d'avancement de leurs demandes;
- recevoir des réponses.

Une analyse comparative des données recueillies avant et après le lancement a révélé :

- une diminution de la dépendance aux formats physiques de documents;
- des délais de traitement plus rapides;
- des communications améliorées avec les demandeurs.

## Adobe Premiere Elements pour le traitement de vidéos

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a commencé à utiliser Adobe Premiere Elements, un logiciel de montage vidéo, pour appuyer le processus d'AIPRP. Grâce à ce logiciel, la direction peut examiner et traiter les enregistrements vidéo.



# Projet de courrier numérique de l'AIPRP

Le projet de courrier numérique de l'AIPRP aidera à numériser les demandes papier que reçoit la Direction de l'AIPRP par courrier. La modernisation des pratiques de gestion des demandes profitera à la fois à l'Agence et à ses clients, car elle permettra d'accroître l'accès à l'information et d'améliorer la capacité de l'Agence à traiter les demandes.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a travaillé sur l'élaboration du projet de courrier numérique de l'AIPRP en étroite collaboration avec Anciens combattants Canada, ainsi qu'avec le Centre de solutions en imagerie de documents et le Centre des pensions de Services publics et Approvisionnement Canada. L'Agence lancera ce projet en 2024-2025.

## Ressources humaines

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a lancé deux processus de sélection ouverts aux employés de l'Agence et du gouvernement du Canada aux niveaux SP-08<sup>2</sup> et SP-09, ce qui a permis d'obtenir des bassins de candidats qualifiés.

L'Agence a également participé au processus de sélection du bureau de perfectionnement de la collectivité de l'AIPRP lancé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La Direction de l'AIPRP s'engage à promouvoir le modèle de bureau unique en recrutant les personnes les plus qualifiées, peu importe où elles se trouvent au Canada. Elle appuie également pleinement la création d'un environnement de travail respectueux, inclusif et diversifié.

## Changements organisationnels

Afin de mieux tenir compte de l'évolution constante de la protection des renseignements personnels et d'assurer une culture d'amélioration continue, la Direction de l'AIPRP a fait des changements organisationnels en 2023-2024.

La Direction de l'AIPRP a initialement créé l'initiative Voie à suivre de l'AIPRP, une équipe de projet temporaire désignée, pour moderniser les processus et la technologie de l'AIPRP. Au cours des deux dernières années, le travail de l'équipe a grandement aidé la direction à répondre aux demandes avec plus d'efficacité. Pour assurer une amélioration continue, il était essentiel que le travail de cette équipe passe d'une

---

<sup>2</sup> L'abréviation SP indique le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence. Ce groupe comprend des postes qui participent principalement à la planification, à l'élaboration, au soutien ou à l'exécution des politiques, des programmes ou des services de l'Agence, ou qui participent à d'autres activités destinées au public ou aux clients internes.

structure axée sur les projets à une structure permanente. À cette fin, la nouvelle Division de la transformation opérationnelle et du soutien a été créée. Celle-ci comprend trois sections :

- la Section de la transformation opérationnelle et analytique;
- la Section du soutien aux programmes;
- la Section de l'innovation et du soutien au système.

De plus, pour tenir compte du volume de travail découlant de l'évolution constante du contexte de la protection des renseignements personnels, une nouvelle section a été créée à la Division des politiques d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Cette section, la Section de la gestion des atteintes à la vie privée, se consacre à la saine gestion des atteintes à la vie privée au sein de l'Agence.

Enfin, le mandat du directeur général a été élargi pour inclure la fonction de chef adjoint de la protection des renseignements personnels.

## Formation

L'Agence s'engage à promouvoir la formation sur l'AIPRP et à l'offrir à son personnel. Voici un résumé des activités de formation qu'elle a réalisées en 2023-2024.

### Formation obligatoire

Depuis septembre 2023, tout le personnel de l'Agence doit suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (COR502) de l'École de la fonction publique du Canada. Les membres du personnel doivent suivre ce cours tous les cinq ans afin de conserver leurs connaissances. Cela permet de s'assurer que tout le personnel a les connaissances nécessaires pour répondre aux demandes d'AIPRP correctement, et pour protéger et gérer les renseignements personnels.

Ce cours obligatoire répond aux nouvelles exigences de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui stipulent que tous les employés du gouvernement fédéral doivent recevoir une formation sur leurs obligations liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

### Séances d'information trimestrielles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a offert huit séances d'information trimestrielles en anglais et en français à un total de 1 975 participants.

## Réunions sur l'examen technique

La Direction de l'AIPRP a tenu des réunions sur l'examen technique mensuelles afin de permettre la communication et la consultation entre les équipes des opérations, des politiques et du soutien opérationnel au sein de la Direction. Le but des réunions est de maintenir un forum pour :

- communiquer les changements apportés aux politiques et aux processus;
- échanger des renseignements sur les initiatives Lean;
- communiquer les améliorations apportées au système de gestion des cas d'AIPRP;
- fournir des outils supplémentaires.

## Téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité

Au cours de la période visée par le rapport, 873 employés de l'Agence ont participé à des téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité pour les aider dans leurs rôles en tant que personnes-ressources de l'AIPRP. Ces téléconférences ont permis d'assurer une sensibilisation et une uniformité continues dans la façon dont l'Agence applique ses processus dans l'ensemble de l'organisation.

## Formation ciblée

La Direction de l'AIPRP a offert une formation ciblée sur l'accès à l'information à 158 participants de 5 secteurs de l'Agence. Cette formation variait en fonction des besoins des programmes et abordait des sujets tels que :

- comment effectuer une recherche raisonnable;
- comment fournir des recommandations complètes en réponse aux demandes.

La Direction de l'AIPRP a également offert une formation sur la protection des renseignements personnels à plus de 583 employés de la Direction générale des ressources humaines au cours de l'un de ses événements Connexion RH. Ces événements trimestriels sont composés de séances de formation informelles qui couvrent divers sujets et qui sont organisées par et pour les employés de la Direction générale des ressources humaines.

## Modules Web

L'Agence a continué d'offrir sa série de 10 modules Web qui consiste en une formation technique spécialisée aux employés de la Direction de l'AIPRP.

# Programme d'assurance de la qualité de l'AIPRP

Le programme d'assurance de la qualité des demandes d'AIPRP permet de déterminer les tendances dans le traitement des dossiers et de corriger les lacunes dans les processus opérationnels. Ses constatations ont aidé à élaborer des outils de formation et de sensibilisation pour améliorer la qualité du service fourni.

En 2023-2024, une formation sur l'application uniforme des procédures, comme la réalisation d'une recherche raisonnable, a été présentée aux employés de la Direction de l'AIPRP et aux bureaux de première responsabilité.

## Accroître la sensibilisation

Chaque année, l'Agence célèbre la Semaine de la protection des données, une initiative internationale qui fait la promotion de la sensibilisation aux effets de la technologie sur les droits à la vie privée et à l'importance de valoriser et de protéger les renseignements personnels. En janvier 2024, l'Agence a célébré la Semaine de la protection des données en organisant un événement virtuel à l'échelle de l'Agence avec le conférencier invité Ignacio Cofone, professeur agrégé et titulaire de la chaire de recherche du Canada sur le droit de l'intelligence artificielle et la gouvernance des données à la faculté de droit de l'Université McGill. La présentation était axée sur les tendances en matière de réglementation de la technologie et sur la façon dont l'innovation peut être favorisée tout en protégeant la vie privée.

Au-delà des événements de la Semaine de la protection des données, la Direction de l'AIPRP a également collaboré à de nombreuses communications internes afin d'accroître la sensibilisation, y compris la publication d'une infographie sur les renseignements personnels et d'un jeu-questionnaire sur la protection des renseignements personnels dès la conception. Une série de vidéos sur les atteintes à la vie privée a été publiée tout au long de l'année.

De plus, trois profils professionnels ont été publiés sur l'intranet de l'Agence. Ils décrivent en détail le cheminement de carrière d'employés de la Direction de l'AIPRP qui sont passionnés par la protection des renseignements personnels et en font la pierre angulaire de leur travail quotidien.

Tout au long de l'année, la Direction de l'AIPRP a continué de sensibiliser le personnel de l'Agence à l'égard de la protection et de la saine gestion des renseignements personnels dans le soutien d'une saine gestion de la protection des renseignements personnels, en participant à des comités et à des groupes de travail, en fournissant des conseils et en communiquant régulièrement avec des employés dans les bureaux de première responsabilité à l'échelle de l'Agence.

# Collaborer avec des organismes de surveillance et d'autres organisations

L'Agence continue de communiquer des stratégies et des solutions avec d'autres ministères fédéraux dans le but de maximiser la capacité de chaque ministère à traiter les demandes d'AIPRP et de promouvoir la protection des renseignements personnels et la transparence.

De plus, l'Agence continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres organismes pour renforcer la gestion de la protection des renseignements personnels à l'Agence.

En 2023-2024, l'Agence :

- a communiqué fréquemment avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin de discuter de divers sujets, dont la gestion des atteintes à la vie privée, les enquêtes sur la protection des renseignements personnels et des initiatives nouvelles ou modifiées, qui requièrent l'utilisation de renseignements personnels;
- a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur divers éléments, y compris les atteintes à la vie privée, les évaluations de la protection des renseignements personnels, les instruments de politique d'entreprise et les solutions logicielles de traitement des demandes d'AIPRP;
- a participé activement aux initiatives lancées par le bureau de développement de la communauté de l'AIPRP, y compris aux processus de formation et de sélection;
- a collaboré avec la communauté de l'AIPRP en promouvant des pratiques exemplaires en matière de sécurité, de validation de l'identité et de l'authentification des demandeurs d'AIPRP qui cherchent à obtenir des renseignements propres aux clients;
- a coprésidé le Comité interministériel de modernisation de l'AIPRP, qui détermine et met à l'essai les initiatives de modernisation qui touchent la communauté de l'AIPRP;
- a participé à un groupe de travail interministériel pour l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* par le ministère de la Justice du Canada;
- a participé au sous-groupe de travail d'ATIPXpress afin de s'assurer que le système était prêt et de réduire les défis liés à son lancement;
- a participé avec Emploi et Développement social Canada à des ateliers sur les risques liés aux liens électroniques visant à cerner et à explorer les risques de fraude, les vulnérabilités et les lacunes possibles afin d'améliorer les mesures de protection.

# Gestion de la protection des renseignements personnels

## Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels

Le paysage de la protection des renseignements personnels continue d'évoluer considérablement avec les technologies numériques en constante évolution et la prise de décisions automatisée.

En 2023-2024, l'Agence a continué d'améliorer son cadre de gestion de la protection des renseignements personnels<sup>3</sup> en :

- mettant en œuvre une stratégie de formation et de sensibilisation à l'échelle de l'Agence qui comprend une formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels pour tout le personnel;
- révisant le tableau de bord sur la protection des renseignements personnels et les indicateurs de rendement clés qui font le suivi et permettent la surveillance des principales mesures de protection des renseignements personnels;
- fournissant des conseils et une orientation en matière de protection des renseignements personnels par l'intermédiaire d'un groupe de travail de l'Agence mis sur pied pour élaborer une stratégie à l'égard de l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle nouvelles et émergentes, comme ChatGPT.

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

L'Agence était l'une des 13 institutions invitées à comparaître devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique dans le cadre de son *Étude sur l'utilisation par le gouvernement fédéral d'outils technologiques permettant d'extraire des données sur des appareils mobiles et*

---

<sup>3</sup> Le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de l'Agence est disponible à l'adresse [canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/securite/cadre-de-gestion-de-la-protection-des-renseignements-personnels.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/securite/cadre-de-gestion-de-la-protection-des-renseignements-personnels.html).

*des ordinateurs*. Le directeur général de la Direction des enquêtes criminelles et la directrice générale de la Direction de l'AIPRP ont été témoins au nom de l'Agence et ont dit au Comité que l'Agence n'utilise pas de logiciels espions. L'Agence utilise des outils d'extraction numérique dans le cadre d'enquêtes criminelles seulement avec une autorisation judiciaire appropriée. De plus, l'Agence a déjà effectué une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2016 pour le Programme des enquêtes criminelles, qui a également été mise à jour en 2023-2024. Pour en savoir plus, allez à la section « Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ».

## Rapport spécial du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au Parlement

Le 15 février 2024, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a présenté au Parlement un rapport spécial sur les constatations de son enquête concernant la communication et la modification non autorisées de renseignements personnels détenus par l'Agence et Emploi et Développement social Canada découlant de cyberattaques.

Le rapport décrit les constatations du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en ce qui a trait aux mesures prises par l'Agence et d'autres ministères en réponse aux cyberattaques et fournit les recommandations officielles du Commissariat pour atténuer les risques que des incidents semblables se produisent à l'avenir.

L'Agence a réalisé d'importants progrès pour donner suite aux recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Immédiatement après la découverte des cyberattaques de 2020, l'Agence a commencé à examiner ses systèmes et ses contrôles et à mettre en œuvre diverses améliorations aux systèmes, aux mesures de sécurité, aux processus, à la gouvernance et aux changements organisationnels.

L'Agence continue de travailler à pleinement donner suite aux recommandations dans les délais prescrits, en étroite collaboration avec ses intervenants internes et externes et par l'intermédiaire de divers groupes de travail internes et interministériels.

Le rapport spécial à l'intention du Parlement se trouve à l'adresse [priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/ar\\_index/202324/rs\\_pa\\_20240215\\_gckey](https://priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/ar_index/202324/rs_pa_20240215_gckey).

## Gestion des atteintes à la vie privée

L'une des pierres angulaires du régime fiscal canadien est la confiance que les contribuables accordent à l'Agence pour ce qui est de protéger leurs renseignements personnels. L'Agence prend très au sérieux l'intégrité et la protection des

renseignements des contribuables et maintient ses contrôles en place pour empêcher les atteintes à la vie privée. Malgré l'efficacité de ces contrôles, des atteintes à la vie privée ont parfois lieu. La gestion efficace des atteintes à la vie privée est vitale pour maintenir la confiance de la population en l'intégrité du régime fiscal.

L'Agence enquête sur tous les incidents internes et externes concernant des renseignements potentiellement compromis. Lorsqu'une atteinte à la vie privée se produit, la Direction de l'AIPRP travaille en étroite collaboration avec les intervenants afin de contenir et de gérer l'atteinte à la vie privée, d'évaluer les répercussions sur les personnes touchées, et de déterminer et d'appliquer des mesures correctives pour éviter qu'elle se reproduise.

Lorsque cela est justifié, l'Agence protège de façon proactive les comptes des contribuables, informe les personnes touchées par une atteinte à la vie privée et offre des services de protection du crédit pour les aider à protéger davantage leurs renseignements personnels.

## Accès non autorisé ou divulgation par des employés de l'Agence

Cette année, la Direction générale de la sécurité de l'Agence a informé la Direction de l'AIPRP de 84 incidents de traitement inapproprié des renseignements personnels par des employés de l'Agence.

L'inconduite confirmée d'un employé est traitée rapidement et de façon appropriée, et tout incident impliquant une activité criminelle soupçonnée est renvoyée aux autorités compétentes. Tous les employés de l'Agence suivent une formation obligatoire et continue en matière de sécurité qui met en évidence l'importance de protéger les renseignements sur les contribuables. De plus, tous les employés de l'Agence sont assujettis à un Code d'intégrité et de conduite professionnelle strict. Les employés qui enfreignent le Code peuvent faire face à des mesures disciplinaires, comme l'examen de leur cote de sécurité ou le congédiement.

## Courrier mal acheminé et incidents de sécurité

En 2023-2024, l'Agence a enregistré 1 008 atteintes à la vie privée en raison de courrier mal acheminé, c'est-à-dire du courrier qui a été mal adressé ou qui a été envoyé par erreur à la mauvaise personne.

Les incidents liés au courrier mal acheminé se produisent seulement dans 0,003 % des 95 millions d'articles de courrier que l'Agence traite chaque année.

De plus, 309 atteintes à la vie privée de l'Agence découlent d'incidents de sécurité, y compris de la perte, du vol ou de la divulgation inappropriée de renseignements personnels.



## Utilisation non autorisée des renseignements personnels d'un contribuable par des tiers

En 2023-2024, l'Agence a enregistré 72 atteintes à la vie privée en raison de l'utilisation non autorisée de renseignements sur les contribuables par un tiers. Ces atteintes se produisent lorsqu'un acteur malveillant externe utilise des éléments de renseignements personnels, probablement obtenus de sources externes, pour tenter d'accéder à des renseignements personnels sur les contribuables, de les modifier ou de les créer.

L'Agence continue de constater une augmentation de ces types d'incidents. Cela peut probablement être attribué à l'ensemble unique et lucratif de circonstances causées par la distribution de prestations d'urgence par l'Agence aux contribuables au début de la pandémie de COVID-19. Ces circonstances ont fait de l'Agence une cible attrayante pour les acteurs malveillants externes qui tentent de continuer à tirer profit des prestations et des remboursements que l'Agence administre.

Dans les cas où l'Agence prend connaissance d'une activité suspecte sur un compte, les comptes sont protégés de façon proactive et les personnes sont informées, au besoin.

## Mesures d'atténuation des atteintes à la vie privée

L'Agence s'efforce continuellement de surveiller et d'améliorer ses processus et ses systèmes internes en vue de mieux protéger les renseignements des contribuables. Pour ce faire, elle limite les autorisations d'accès des employés aux renseignements dont ils ont besoin pour effectuer leur travail et elle examine régulièrement l'accès des employés aux systèmes de l'Agence.

De plus, l'Agence a mis en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, comme l'authentification à facteurs multiples, pour protéger les renseignements personnels des contribuables et s'assurer qu'ils peuvent utiliser les services en ligne de l'Agence avec confiance et sécurité.

La vigilance des contribuables vis-à-vis de la protection des renseignements sur les comptes est également un niveau essentiel de sécurité. L'Agence rappelle à tous les contribuables de changer leurs mots de passe régulièrement et de surveiller leurs comptes en ligne pour déceler tout signe d'activité suspecte, comme des changements non sollicités aux coordonnées et aux renseignements bancaires, des changements de représentants ou de directeurs, ou des déclarations de revenus produites en leur nom qui entraînent des remboursements.

Pour en savoir plus sur les atteintes importantes à la vie privée, consultez la section « Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique ».

## Mise à jour d'Info Source

Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les renseignements connexes que détiennent les institutions gouvernementales visées par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette ressource offre également des conseils aux particuliers sur la façon dont ils peuvent accéder aux renseignements des institutions gouvernementales afin qu'ils puissent exercer leurs droits en vertu de ces lois.

Chaque institution soumise à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* doit mettre à jour son chapitre chaque année avant la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Conformément à cette exigence, en juin 2023, l'Agence a publié les mises à jour de ses fichiers de renseignements personnels et des renseignements sur les catégories de dossiers. Elle a également examiné et mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture.

Le chapitre d'Info Source de l'Agence se trouve à : [canada.ca/arc-info-source](https://canada.ca/arc-info-source).

# Surveillance de la conformité

La Direction de l'AIPRP produit plusieurs rapports qui donnent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'Agence. Les rapports indiquent :

- les demandes actives et fermées;
- l'état des demandes ventilée par direction générale et région;
- l'inventaire à reporter;
- les plaintes;
- les volumes de présomption de refus.

La gestion utilise régulièrement les rapports pour :

- assurer le traitement en temps opportun des demandes d'AIPRP;
- surveiller les tendances des types de renseignements fréquemment demandés;
- mesurer le rendement de la Direction de l'AIPRP;
- cerner les occasions d'améliorer le rendement;
- promouvoir la disponibilité des renseignements par d'autres moyens.

La gestion présente les rapports tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion d'entreprise, présidée par le commissaire.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a :

- mis en œuvre un nouveau tableau de bord de gestion visuelle pour une meilleure prise de décisions fondée sur les données;
- mis l'accent sur l'analyse des tendances dans ses rapports, au lieu de les axer sur les requêtes, ce qui lui a permis de déterminer de façon proactive les points à améliorer et d'optimiser les ressources;
- établi un cadre de la qualité des données, y compris un processus de validation, de vérification et de rapprochement des données, afin de garantir l'exactitude et l'uniformité des données.

Ces améliorations visaient à améliorer les prévisions et à comprendre la charge de travail et la gestion des ressources, ainsi que la qualité des renseignements au sein de la direction.

## Principaux enjeux et mesures prises à l'égard des plaintes

L'Agence communique régulièrement avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada afin de simplifier les processus et d'appliquer des méthodes Lean pour fermer les dossiers de plainte dès que possible. Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a collaboré avec ces bureaux pour simplifier le processus de règlement des plaintes en mettant l'accent sur la résolution des plaintes au tout début de l'étape de résolution. À cette fin l'Agence a centralisé le processus de règlement des plaintes.

L'Agence a spécifiquement traité les plaintes en :

- communiquant une nouvelle date d'engagement raisonnable aux commissaires lorsqu'elle n'a pas répondu à une demande dans les délais prescrits;
- menant des enquêtes approfondies pour confirmer qu'une recherche raisonnable de dossiers a été effectuée. L'Agence a fourni aux commissaires une justification détaillant les recherches et indiquant si celles-ci ont été fructueuses ou si les dossiers n'existaient pas;
- examinant l'analyse des dossiers pour déterminer s'il y a lieu de maintenir une exemption ou de divulguer les renseignements. À la suite de l'examen, si l'Agence détermine qu'elle a mal appliqué une exemption, elle fournira une trousse de divulgation supplémentaire aux commissaires et au plaignant;
- examinant le processus d'une demande refusée afin de fournir des directives supplémentaires concernant les renseignements ou les mesures à prendre pour donner suite à la demande initiale;
- fournissant une nouvelle copie des documents dans le format demandé.

Pour en savoir plus au sujet des plaintes, consultez la « Partie 9 – Plaintes et avis d'enquête reçus ».

## Divulgence d'intérêt public

En 2023-2024, l'Agence n'a fait aucune divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aucun avis écrit en vertu du paragraphe 8(5) n'a été envoyé au Commissariat à la protection de la vie privée.

# Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, l'Agence effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsque de nouveaux programmes ou services soulèvent des questions relatives à la protection des renseignements personnels. Elle le fait également lorsque les changements apportés aux programmes ou aux services ont une incidence sur la façon dont elle recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels.

## Sommaires des évaluations de la protection des renseignements personnels effectuées

L'Agence a réalisé 17 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au cours de la période visée par le rapport pour 2023-2024.

De plus, l'Agence a examiné un grand nombre d'initiatives visant à évaluer les répercussions possibles sur la vie privée. Ces examens portaient sur des documents comme les questionnaires de détermination d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, les présentations au Conseil du Trésor du Canada, les évaluations de la menace et des risques, les applications locales, les contrats et les ententes de collaboration écrites.

L'Agence a publié des sommaires des évaluations de la protection des renseignements personnels effectuées à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée.html).

Voici un aperçu des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées par l'Agence au cours de 2023-2024.

## Ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante V4

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée couvre l'initiative qui fournit aux particuliers une voie de communication pour signaler les cas de fraude interne et d'utilisation malveillante soupçonnés par l'intermédiaire de la ligne anonyme pour le signalement de la fraude interne et de l'utilisation malveillante de l'Agence, qui est administrée par un sous-traitant tiers indépendant. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour afin d'inclure la création de la Direction générale de la sécurité et le changement de nom de deux divisions internes.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/ligne-anonyme-signalement-fraude-interne-utilisation-malveillante-v4.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/ligne-anonyme-signalement-fraude-interne-utilisation-malveillante-v4.html).

## Renseignements d'entreprise et évaluation des risques en matière d'observation V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est axée sur les renseignements d'entreprise et les systèmes d'évaluation du risque en matière d'observation qui appuient les programmes d'observation en matière de déclaration afin d'obtenir de meilleurs résultats d'observation. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour afin d'inclure des changements d'ordre administratif mineurs et des améliorations au système.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/renseignement-entreprise-evaluations-risques-matiere-observation-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/renseignement-entreprise-evaluations-risques-matiere-observation-v2.html).

## Norme commune de déclaration en vertu de la partie XIX de la *Loi de l'impôt sur le revenu* V2

La norme commune de déclaration est une 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 d'administrations se sont engagés à mettre en œuvre cette norme. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour afin d'inclure les nouvelles activités de programme, les systèmes utilisés dans le cadre du programme et les utilisateurs des renseignements personnels.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/norme-commune-declaration-vertu-partiexix-loi-import-revenu-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/norme-commune-declaration-vertu-partiexix-loi-import-revenu-v2.html).

## Initiatives englobant des subvention liées à la COVID-19 pour les entités commerciales

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée couvre sept initiatives englobant des subventions qui ont été mises en œuvre pour soutenir l'économie canadienne, en appuyant temporairement les dépenses salariales et de loyer de certaines entreprises, certains organismes de bienfaisance et certains organismes à but non lucratif au Canada entre le 15 mars 2020 et le 7 mai 2022.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/initiatives-englobant-subventions-liees-covid-19-entites-commerciales.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/initiatives-englobant-subventions-liees-covid-19-entites-commerciales.html).

## Programme d'enquêtes criminelles V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de déterminer et d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée en ce qui concerne les renseignements personnels liés au Programme d'enquêtes criminelles qui enquête sur les personnes soupçonnées d'avoir commis une évasion fiscale ou une fraude fiscale et qui renvoie les cas appropriés au Service des poursuites pénales du Canada. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour afin en vue d'inclure la mise en œuvre d'un réseau privé virtuel.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-enquetes-criminelles-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-enquetes-criminelles-v2.html).

## Programme de l'accise et des taxes spéciales

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur la façon dont le Programme de l'accise et des taxes spéciales recueille, utilise, transfère et protège les renseignements personnels liés à la redevance sur les combustibles, au tabac, au vapotage, à l'alcool et au système d'estampillage du cannabis, ainsi qu'à la licence et à l'enregistrement du tabac, du vapotage, de l'alcool et du cannabis.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-accise-taxes-speciales.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-accise-taxes-speciales.html).

## Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et prestations et crédits connexes V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur le crédit pour la TPS/TVH, qui est un versement trimestriel non imposable qui aide les particuliers et les familles ayant un revenu faible ou modeste à récupérer, en tout ou en partie, la TPS/TVH qu'ils paient. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure les changements apportés à divers programmes d'encouragement provinciaux.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/credit-taxe-produits-services-taxe-vente-harmonisee-tps-tvh-prestations-credits-connexes-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/credit-taxe-produits-services-taxe-vente-harmonisee-tps-tvh-prestations-credits-connexes-v2.html).

## Services de vérification du revenu V4

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est axée sur le service automatisé de vérification du revenu fourni par l'Agence aux entités fédérales, provinciales, territoriales et municipales. Cela permet à l'autre entité d'utiliser le processus de vérification du revenu pour administrer son programme ou service fondé sur le revenu. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure de nouveaux partenaires de vérification du revenu qui ont été ajoutés au programme à l'échelle fédérale et municipale, et certains échanges avec des partenaires provinciaux qui ont pris fin.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/services-verification-revenu-v4.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/services-verification-revenu-v4.html).

## Programme de cotisation des déclarations des particuliers V3

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de déterminer et d'évaluer les risques d'atteinte à la vie privée en ce qui concerne les renseignements personnels liés au traitement des déclarations de revenus des particuliers pour le gouvernement fédéral et la plupart des provinces et territoires. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure la collecte du consentement dans le but de communiquer les coordonnées d'une personne pour que celles concernées puissent recevoir des renseignements sur leur registre provincial ou territorial d'organes et de tissus.



Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-cotisation-declaration-particuliers-v3.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-cotisation-declaration-particuliers-v3.html).

## Programme des indices V3

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur le Programme des indices qui permet au public de se faire entendre et de signaler, de façon anonyme, les cas d'inobservation suspectés des lois dont l'application relève de l'Agence. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour afin d'inclure cinq améliorations importantes au programme.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-indices-v3.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-indices-v3.html).

## Surveillance de l'accès électronique aux renseignements confidentiels V3

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur la surveillance par l'Agence de l'accès électronique interne aux renseignements des contribuables pour prévenir, surveiller et détecter la fraude interne ou l'utilisation malveillante et l'accès non autorisé aux renseignements électroniques des contribuables.

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure de nouvelles sources de renseignements personnels. Les employés qui participent à la surveillance ont eu accès à un produit qui permettrait de détecter les risques de collusion et de corruption en plus de signaler les actions des utilisateurs qui semblent suspects.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/surveillance-acces-electronique-renseignements-confidentiels-v3.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/surveillance-acces-electronique-renseignements-confidentiels-v3.html).

## Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée concerne l'administration du supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement. Ce supplément unique consiste en un paiement non imposable de 500 \$ visant à offrir un soutien direct aux locataires à faible revenu qui ont du mal à se trouver un logement abordable. Cette

évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour pour tenir compte de l'évolution de la mise en œuvre et du déploiement du programme.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/supplement-unique-allocation-canadienne-logement-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/supplement-unique-allocation-canadienne-logement-v2.html).

## Régime enregistré d'épargne-invalidité V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est axée sur le régime enregistré d'épargne-invalidité, qui fait partie du Programme canadien pour l'épargne-invalidité du gouvernement fédéral, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et du bon canadien pour l'épargne-invalidité. Le régime vise à aider les parents et d'autres personnes à épargner pour la sécurité financière à long terme des personnes ayant une invalidité grave et prolongée. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure la nouvelle divulgation des renseignements personnels que l'Agence dans ses dossiers aux institutions financières qui administrent les régimes enregistrés d'épargne-invalidité.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/regime-enregistre-epargne-invalidite-v2.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/regime-enregistre-epargne-invalidite-v2.html).

## Recherche scientifique et développement expérimental V4

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur le Programme de recherche scientifique et de développement expérimental. Il s'agit d'un programme d'encouragement fiscal fédéral conçu pour encourager les entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous les secteurs à mener des recherches scientifiques et du développement expérimental au Canada. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure de nouveaux outils technologiques, des applications Web et des services aux contribuables.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/programme-developpement-scientifique-developpement-experimental.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privée/programme-developpement-scientifique-developpement-experimental.html).

## Programme des appels en matière d'impôt devant la Cour

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée porte sur le déploiement d'un portail pour l'échange sécurisé (Protégé B) de documents avec les employés du ministère de la Justice, qui représente l'Agence devant les tribunaux fédéraux dans les dossiers d'appel.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-appels-matiere-impot-devant-la-cour.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-appels-matiere-impot-devant-la-cour.html).

## Programme des divulgations volontaires V2

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée concerne le Programme des divulgations volontaires. Ce programme encourage les contribuables à procéder à une divulgation volontaire afin de corriger des erreurs ou des omissions précédentes dans leurs déclarations de revenus et à respecter leurs obligations légales. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure les nouveaux systèmes visant à consigner, suivre et gérer les demandes de divulgation volontaire et les processus mis à jour en lien avec le courrier interne.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-divulgations-volontaires-v2](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/programme-des-divulgations-volontaires-v2).

## Élaboration de la charge de travail et renseignements d'entreprise : Programmes d'observation des entreprises

Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée décrit les activités de la Section d'élaboration de la charge de travail et des renseignements d'entreprise pour mieux comprendre le comportement des contribuables. Cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été mise à jour en vue d'inclure l'utilisation des renseignements du répertoire de données de tiers pour analyser les risques, déterminer les renseignements sur les contribuables et les entreprises qui doivent être examinés et extraire les renseignements d'entreprise.

Pour consulter la version intégrale du sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, allez à [canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/elaboration-charge-travail-renseignements-entreprise-programmes-observation-entreprises.html](https://canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/elaboration-charge-travail-renseignements-entreprise-programmes-observation-entreprises.html).

# Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024. Vous trouverez ci-après des explications et des interprétations concernant des renseignements statistiques, de même que des statistiques supplémentaires sur la protection des renseignements personnels à l'Agence.

**Remarque** : Les chiffres étant arrondis, certains totaux peuvent être supérieurs à 100 %.

## Partie 1 – Demandes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de cette période visée par le rapport, l'Agence a reçu 12 502 nouvelles demandes selon de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il s'agit d'une augmentation de 930 demandes par rapport à l'année dernière, où 11 572 demandes avaient été reçues. En comptant les 1 780 demandes reportées de 2022-2023, l'inventaire de l'Agence comprenait 14 282 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'Agence a reçues et fermées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que le nombre de pages qu'elle a traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes fermées	Pages traitées
2019-2020	4 895	4 728	1 115 075
2020-2021	4 120	4 023	653 853
2021-2022	8 763	8 558	951 414
2022-2023	11 572	10 960	888 080
2023-2024	12 502	12 194	1 019 583

Le tableau suivant présente la manière dont l'Agence a reçu les 12 502 demandes au cours de la période visée par le rapport pour 2023-2024.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
En ligne	8 722	70 %
Courriel	1 632	13 %
Courrier	951	8 %
En personne	1	0,008 %
Téléphone	3	0,02 %
Télécopieur	1 193	9 %

## Autres demandes et charges de travail

L'Agence a traité un grand nombre de demandes autres que les 12 502 demandes qu'elle a reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Le volume supplémentaire a eu une incidence considérable sur ses activités, car elle a dû réaffecter des ressources pour gérer la charge de travail. Les demandes supplémentaires comprenaient des consultations externes et internes, des demandes de renseignements généraux et des plaintes. Au cours de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a répondu à 5 509 courriels (109 % de plus que les 2 630 courriels de l'année dernière) et à 1 623 demandes de renseignements via la boîte aux lettres des demandes de renseignements généraux et la ligne téléphonique sans frais.

## Partie 2 – Demandes informelles

L'Agence n'a ni reçu ni fermé de demandes informelles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2023-2024.

## Partie 3 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

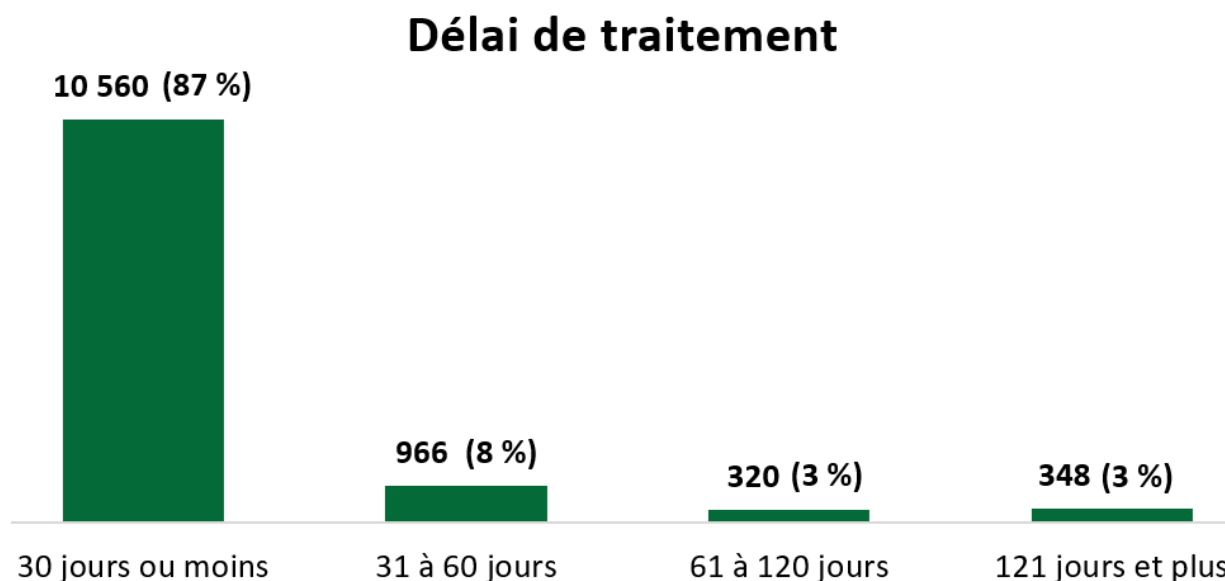
### Répartition et délai de traitement

L'Agence continue de traiter un grand nombre de demandes reçues selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les 12 194 demandes fermées au cours de l'exercice sont les suivantes :

- 7 121 divulgations totales (58 %)
- 1 170 divulgués partielles (10 %)

- 2 demandes ont été exemptées dans leur intégralité (0,02 %)
- Aucune demande n'a été entièrement exclue (0 %)
- 379 demandes pour lesquelles il n'y avait pas de dossier existant (3 %)
- 3 520 demandes abandonnées par le demandeur (29 %)
- 2 demandes n'ont été ni confirmées ni infirmées (0,02 %)
- En 2023-2024, l'Agence a fermé 1 234 demandes (11 %) de plus qu'en 2022-2023.

Le tableau suivant présente les délais de traitement des 12 194 demandes fermées en 2023-2024.



Consultez le tableau 3.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

## Exceptions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet à une institution de refuser l'accès à des renseignements précis, au besoin. Par exemple, l'Agence peut refuser de donner à un demandeur des renseignements sur une autre personne si cette dernière n'a pas donné son consentement. En 2023-2024, l'Agence a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, aux 12 194 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport pour :

- Article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel (13 fois)
- Article 22 – Application de la loi et enquête (340 fois)
- Article 26 – Renseignements concernant un autre individu (857 fois)
- Article 27 – Secret professionnel de l'avocat (81 fois)

## Exclusions

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas aux renseignements auxquels le public a déjà accès, comme les publications du gouvernement et les documents dans les bibliothèques et les musées. La Loi exclut également les documents comme les documents confidentiels du Cabinet. En 2023-2024, l'Agence n'a appliqué aucune exclusion pour les renseignements qui étaient accessibles au public ou confidentiels au Cabinet.

## Format des renseignements divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier ou électroniquement. Les personnes en situation de handicap peuvent demander des renseignements dans d'autres formats, comme le braille, même si l'Agence n'a reçu aucune de ces demandes au cours du présent exercice.

La fourniture de documents par voie électronique est plus efficace, car elle réduit considérablement les processus manuels, et elle est écologique et sécuritaire. On a constaté une diminution de 1 % du volume de demandes envoyées par voie électronique en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.

Parmi les 8 300 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués en 2023-2024, 7 466 demandes (90 %) ont été publiées en format électronique.

## Complexité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor se sert de deux critères pour définir la complexité : le nombre de pages à traiter et la nature et le caractère délicat du sujet. En fonction de ces critères, l'Agence traite un grand nombre de demandes complexes. Par exemple, pour répondre aux 11 815 demandes fermées au cours de l'exercice (à l'exception des demandes pour lesquelles aucun dossier n'existe), l'Agence a traité 1 019 583 pages et divulgué 852 270 pages. Parmi ces demandes :

- 10 751 concernaient le traitement de moins de 100 pages;
- 751 concernaient le traitement de 100 à 500 pages;
- 135 concernaient le traitement de 501 à 1 000 pages;
- 143 concernaient le traitement de 1 001 à 5 000 pages;
- 32 concernaient le traitement de plus de 5 000 pages.

Il convient de noter que 3 demandes nécessitaient le traitement de plus de 10 000 pages, et qu'une de ces demandes comprenait le traitement de plus de 50 000 pages.

En plus des dossiers papier, l'Agence traite également les demandes de dossiers audio et vidéo. En 2023-2024, il y a eu 9 demandes de dossiers audio, dont 7 nécessitaient un traitement de moins de 60 minutes et 2 un traitement de plus de 120 minutes.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet. Pour en savoir plus, consultez les tableaux 3.5.1 à 3.5.7 de l'annexe A.

## Demandes fermées

La Direction de l'AIPRP a fermé 11 251 demandes (92 %) dans les délais prescrits par la loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou dans un délai prolongé. Ce taux d'observation représente une diminution de 1,4 % par rapport à 2022-2023 (94 %).

## Présomptions de refus

Une présomption de refus est une demande fermée après le délai de 30 jours civils, ou après un délai prolongé.

Des 12 194 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport, 943 ont été fermées après la date limite. Cela a donné lieu à un taux de refus présumé de 8 %.

## Demandes de traduction

Les dossiers sont normalement publiés dans leur langue originale. Toutefois, les institutions peuvent traduire les dossiers dans l'une des langues officielles si la personne en fait la demande ou si cela est nécessaire pour qu'elle comprenne l'information.

L'Agence a reçu et traité deux demandes de traduction en 2023-2024.

## Partie 4 – Divulgations en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Le paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit que, sous réserve des dispositions relatives à la confidentialité d'autres lois fédérales, une institution peut divulguer des renseignements personnels sans consentement dans des circonstances limitées et précises. Ce serait le cas, par exemple, lorsque des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée. Le paragraphe 8(5) stipule que s'il y a une divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m), l'institution doit aviser le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Au cours de la période visée par ce rapport, l'Agence n'a eu aucune communication de renseignements personnels en application de l'alinéa 8(2)e) et m) ou le paragraphe 8(5) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



## Partie 5 – Demandes de correction de renseignements personnels et de notes

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui a accès à des renseignements personnels en vertu de l’alinéa 12(1)a) et qui croit que ses renseignements personnels contiennent une erreur ou une omission peut demander de les faire corriger. Lorsque l’Agence refuse une demande de correction, une note doit accompagner les renseignements pour le démontrer.

Au cours de la période visée par le rapport pour 2023-2024, l’Agence n’a reçu aucune demande de correction de renseignements personnels.

## Partie 6 – Prolongations

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* fixe les délais obligatoires pour répondre aux demandes de renseignements personnels. La Loi permet des prolongations de délai dans les circonstances suivantes :

- il est établi que le respect du délai initial interférerait avec les activités;
- une consultation doit avoir lieu avec une institution fédérale ou un tiers;
- il est nécessaire de faire traduire les documents ou de les convertir dans un autre format.

Parmi les 12 194 demandes fermées en 2023-2024, l’Agence a eu recours à des prolongations pour 922 (8 %) d’entre elles. Dans 98 % des cas, les prolongations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de façon déraisonnable les activités de l’Agence. L’Agence a appliqué les prolongations restantes pour traduire les documents ou les convertir en d’autres formats.

Parmi ces 922 prolongations, une était de 15 jours ou moins, et 921 étaient de 16 à 30 jours.

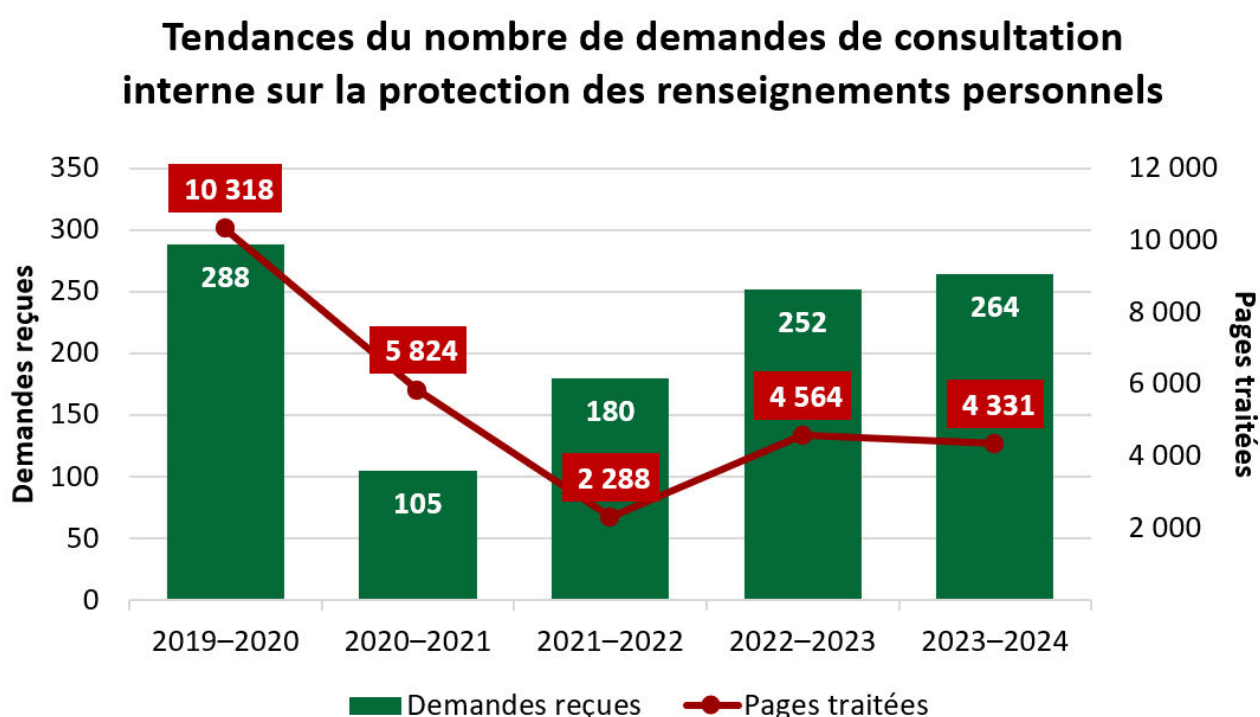
## Partie 7 – Consultations reçues d’autres institutions et organisations

En 2023-2024, la Direction de l’AIPRP a reçu et fermé une demande de consultation externe provenant d’un autre organisme du gouvernement du Canada. Pour répondre à cette demande, la Direction a examiné 11 pages. La Direction de l’AIPRP a également reçu et fermé deux demandes de consultation externes provenant d’autres organismes à l’extérieur du gouvernement du Canada.

## Consultations internes

En 2023-2024, l'Agence a traité 264 demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à la période précédente visée par le rapport. Pour répondre à ces demandes, la Direction a examiné un total de 4 331 pages. Ces demandes étaient des examens informels et ne relevaient pas de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le tableau suivant présente les tendances relatives aux demandes de consultation interne sur la protection des renseignements personnels reçues au cours des cinq dernières années.



## Partie 8 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les 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 2023-2024, l'Agence n'a pas eu à consulter les services juridiques du Bureau du Conseil privé pour les documents confidentiels du Cabinet.

## Partie 9 – Plaintes et avis d'enquête reçus

En 2023-2024, l'Agence a reçu 122 plaintes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* concernant des demandes de renseignements personnels. Les plaintes reçues étaient liées aux problèmes suivants :

- retard (18)
- prolongation du délai (1)
- non-divulgence (28)
- refus en raison d'une exception (12)
- refus pour une raison générale (11)

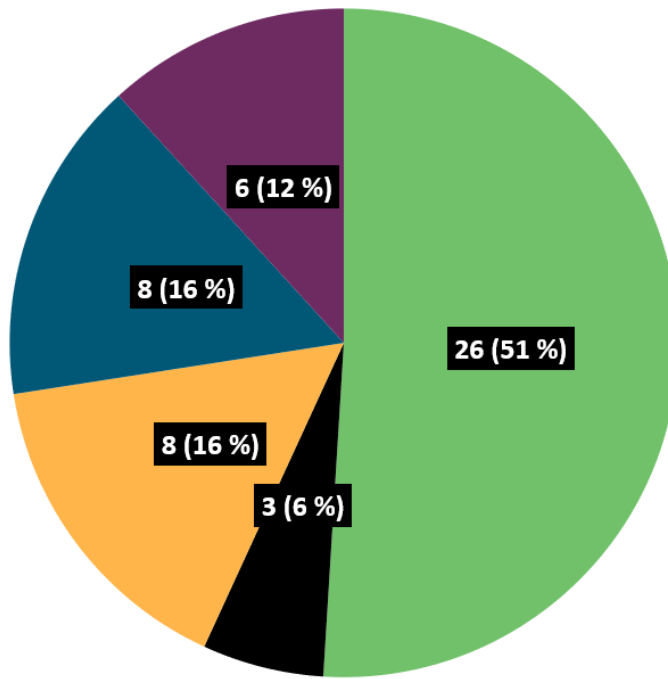
De plus, l'Agence a reçu 84 plaintes destinées au processus de résolution rapide :

- une plainte est devenue une plainte officielle;
- 39 plaintes ont été fermées parce que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a déterminé qu'il n'était pas nécessaire de mener une enquête officielle;
- une plainte a été abandonnée;
- 36 plaintes ont été reportées à l'exercice suivant.

Au cours de l'exercice, l'Agence a fermé 51 plaintes, ce qui représente une augmentation de 96 % du nombre de plaintes fermées par rapport à l'exercice précédent. De plus, l'Agence a traité 49 plaintes destinées au processus de résolution rapide.

Le tableau suivant présente le traitement des 51 plaintes fermées au cours de l'exercice.

### Répartition des plaintes



■ Bien fondée ■ Abandonnée ■ Résolue ■ Non bien fondée ■ Devenue une plainte formelle

De plus, la Direction de l'AIPRP a reçu 11 plaintes à résolution rapide et 4 plaintes officielles liées à la protection des renseignements personnels du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au nom de particuliers. Ces types de plaintes sont liés à la gestion de la protection des renseignements personnels et non aux demandes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les plaintes reçues étaient liées aux problèmes suivants :

- exactitude des renseignements personnels (1)
- collecte non autorisée de renseignements personnels (1)
- utilisation et divulgation non autorisées de renseignements personnels (13)

Parmi ces plaintes :

- 1 est en cours;
- 10 n'étaient pas bien fondées;
- 4 ont été résolues.

Pour obtenir les définitions des catégories de disposition du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, consultez la page : [priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/def-cf/](https://priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/def-cf/).

## Partie 10 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fichiers de renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a envoyé 17 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les renseignements sur ces évaluations sont décrits dans la section « Évaluations de la protection des renseignements personnels » du présent rapport.

En vertu de l'article 10 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Agence doit créer un fichier de renseignements personnels dans Info Source pour toute collecte ou tout regroupement de renseignements personnels sous le contrôle d'une institution du gouvernement du Canada qui a été utilisé, est utilisé ou est disponible aux fins d'utilisation dans le cadre d'un programme ou d'une activité de l'institution.

Le fichier de renseignements personnels doit indiquer la façon dont l'Agence organise et récupère les renseignements (p. ex., le nom d'une personne, un numéro d'identification ou un symbole).

Au cours de la période visée par le rapport, il y a eu 101 fichiers de renseignements personnels actifs. Au cours de la même période, 3 fichiers ont été créés et 23 ont été modifiés.

## Partie 11 – Atteintes à la vie privée

L'Agence respecte les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour déterminer quelles atteintes à la vie privée atteignent le seuil d'une atteinte substantielle. L'Agence doit aviser le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada des atteintes importantes à la vie privée.

Une augmentation du nombre d'atteintes substantielles à la vie privée que l'Agence a signalées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en 2023-2024 peut être attribuée à deux facteurs :

- En octobre 2022, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a mis à jour la définition d'une atteinte substantielle à la vie privée, ce qui a entraîné une augmentation du nombre d'atteintes substantielles à la vie privée.

- Il y a eu une augmentation du nombre d'incidents signalés découlant de l'utilisation non autorisée des renseignements sur les contribuables par un tiers.

On s'attend à ce que le nombre d'incidents signalés augmente au cours des prochaines années, car l'Agence continue de mettre en œuvre des processus et d'améliorer ses systèmes et ses mesures de sécurité pour détecter et signaler ces types d'incidents.

Cette année, l'Agence a signalé 141 atteintes importantes à la vie privée<sup>4</sup>.

Parmi celles-ci :

- 57 concernaient l'accès non autorisé ou la divulgation de renseignements sur les contribuables par des employés de l'Agence;
- 3 concernaient du courrier mal acheminé;
- 9 concernaient des incidents de sécurité, y compris la perte et la divulgation inappropriée de renseignements personnels;
- 72 concernaient l'utilisation non autorisée des renseignements personnels d'un contribuable par un tiers.

## Partie 12 – Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

### Coûts

En 2023-2024, il en aura coûté 18 956 422 \$ à la Direction de l'AIPRP pour appliquer la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cela comprend la somme de 34 000 \$ octroyée dans le cadre des services de protection du crédit fournis aux personnes touchées par une atteinte à la vie privée. Ce montant ne comprend pas les ressources importantes utilisées au sein des directions générales et des régions de l'Agence. Consultez le tableau 12.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

### Ressources humaines

En 2023-2024, l'Agence a consacré un équivalent de 183 employés à temps plein, 11 consultants et 3 étudiants à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Bon nombre des employés appliquent simultanément la Loi sur l'accès à l'information.

---

<sup>4</sup> Les 141 atteintes substantielles à la vie privée ne se sont pas nécessairement produites en 2023-2024. L'Agence signale les 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 une fois l'enquête terminée. Il ne s'agit pas nécessairement du même exercice financier au cours duquel l'atteinte s'est produite.

# Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

Voici un aperçu des tableaux figurant à l'annexe B :

## Section 1 – Demandes et plaintes ouvertes selon la Loi sur l'accès à l'information

### Tableau 1.1 – Demandes ouvertes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 1 066 demandes en suspens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* : 539 de ces demandes étaient dans les délais prévus par la loi, tandis que 527 étaient au-delà des délais prévus par la loi. L'Agence a reçu 36 % de ces demandes avant 2023-2024, et elle traitera bon nombre d'entre elles au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré.

### Tableau 1.2 – Plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 153 plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada.

## Section 2 – Demandes et plaintes ouvertes selon la Loi sur la protection des renseignements personnels

Tableau 2.1 – Demandes ouvertes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 2 088 demandes en suspens en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : 1 670 de ces demandes étaient dans les délais prévus par la loi, tandis que 418 étaient au-delà des délais prévus par la loi. L'Agence a reçu 12 % de ces demandes avant 2023-2024, et elle traitera bon nombre d'entre elles au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes reportées à la prochaine période de déclaration.

Exercice au cours duquel les demandes ont été reçues	Demandes ouvertes qui respectent les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes qui sont au-delà des délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024
2023-2024	1 528	309
2022-2023	142	98
2021-2022	0	11



## Tableau 2.1 – Plaintes ouvertes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 105 plaintes ouvertes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Exercice au cours duquel les plaintes ont été reçues	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	78
2022-2023	6
2021-2022	5
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	5
2017-2018	1
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou avant	4

### Section 3 – Numéro d'assurance sociale

L'Agence a indiqué qu'elle a commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation uniforme de numéros d'assurance sociale en 2023-2024. Plus précisément, la Loi sur la taxe sur les logements sous-utilisés a donné lieu à une nouvelle collecte du numéro d'assurance sociale pour administrer la taxe sur les logements sous-utilisés.

### Section 4 – Accès universel en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de la période visée par le rapport pour 2023-2024, l'Agence a reçu 18 demandes de ressortissants étrangers confirmés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

# Conclusion

Malgré les demandes croissantes à l'égard du programme d'AIPRP et le contexte en constante évolution lié à la protection des renseignements personnels, l'Agence a continué de faire des progrès importants pour relever les défis liés à la protection des renseignements personnels et au traitement des demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'Agence a fait ses progrès importants en :

- traitant les demandes d'AIPRP à l'aide de la méthode Lean;
- traitant l'arriéré au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré;
- collaborant avec ses secteurs de programme pour veiller à ce que les considérations relatives à la protection des renseignements personnels soient prises en compte avant la mise en œuvre des programmes nouveaux et révisés;
- gérant les atteintes à la vie privée et en veillant à ce que des mesures préventives appropriées soient en place;
- offrant la formation obligatoire sur l'AIPRP à tous les employés de l'Agence.
- en élaborant un plan pour réacheminer l'inventaire des demandes vers Mon Dossier lorsque les demandeurs cherchent les renseignements suivants :
  - les preuves de revenu des trois dernières années évaluées;
  - les avis de cotisation;
- les renseignements sur les prestations.

En 2024-2025, la Direction de l'AIPRP rédigera et mettra en œuvre un nouveau plan stratégique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour 2024-2027 qui portera sur ce qui suit :

- poursuivre la modernisation du programme d'AIPRP en mettant pleinement en œuvre ATIPXpress et d'autres technologies numériques;
- mettre en place des stratégies de gestion de l'inventaire pour renforcer la production de l'AIPRP;
- intégrer les principes de protection des renseignements personnels dès la conception et les principes d'un gouvernement ouvert et transparent dans les programmes, les processus liés au service, les solutions et les technologies de l'Agence;
- soutenir un effectif pancanadien solide, productif et engagé qui reflète pleinement la diversité de la population canadienne.

# 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 : du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024

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

#### 1.1 Nombre de demandes formelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport		12 502
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		1 780
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	1 432	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	348	
<b>Total</b>		<b>14 282</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport		12 194
Reportées à la période visée par le prochain rapport		2 088
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la loi	1 670	
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la loi	418	

## 1.2 Mode des demandes

Mode	Nombre de demandes
En ligne	8 722
Courriel	1 632
Poste	951
En personne	1
Téléphone	3
Télécopieur	1 193
<b>Total</b>	<b>12 502</b>

## Partie 2 – Demandes informelles

### 2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport		0
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
<b>Total</b>		<b>0</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport		0
Reportées à la période visée par le prochain rapport		0

## 2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre de demandes
En ligne	0
Courriel	0
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## 2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

Délai de traitement (jours)							
1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

## 2.4 Pages divulguées informellement

Moins de 100		100 à 500		501 à 1 000		1 001 à 5 000		Plus de 5 000	
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
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Partie 3 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

### 3.1 Répartition et délai de traitement

Répartition 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	
Divulgation totale	2 360	4 033	567	141	13	3	4	7 121
Divulgation partielle	37	359	331	157	71	109	106	1 170
Exception totale	0	1	0	1	0	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	277	66	27	8	0	1	0	379
Demandes abandonnées	3 286	140	40	13	11	7	23	3 520
Ni confirmée ni infirmées	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>5 961</b>	<b>4 599</b>	<b>966</b>	<b>320</b>	<b>95</b>	<b>120</b>	<b>133</b>	<b>12 194</b>

### 3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	1	23a)	0
19(1)a)	6	22(1)a)(ii)	3	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	7	22(1)b)	336	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)b)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	857
19(1)f)	0	22.1	0	27	81
20	0	22.2	0	27.1	0
21	0	22.3	0	28	0
		22.4	0		

### 3.3 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

### 3.4 Format des documents divulgués

Papier	Électronique				Autres
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	
834	7 457	0	0	9	0

### 3.5 Complexité

#### 3.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées en formats papier, documents électroniques et ensemble de données

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
1 019 583	852 270	11 812

### 3.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier, documents électroniques et ensemble de données par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 100 pages		100 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées
Divulgateion totale	6 742	210 002	359	55 203	14	8 834	5	7 864	0	0
Divulgateion partielle	489	24 616	392	92 084	121	86 005	134	256 175	32	268 503
Exception totale	2	28	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3 516	355	0	0	0	0	4	9 914	0	0
Ni confirmée ni infirmée	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10 751</b>	<b>235 001</b>	<b>751</b>	<b>147 287</b>	<b>135</b>	<b>94 839</b>	<b>143</b>	<b>273 953</b>	<b>32</b>	<b>268 503</b>

### 3.5.3 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
478	478	9



### 3.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format audio par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes		60 à 120 minutes		Plus de 120 minutes	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Divulgation totale	3	57	0	0	0	0
Divulgation partielle	4	107	0	0	2	314
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>164</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>314</b>

### 3.5.5 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
0	0	0

### 3.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes		60 à 120 minutes		Plus de 120 minutes	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Divulgation totale	0	0	0	0	0	0
Divulgation partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.5.7 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Divulgation totale	2	2	32	14	<b>50</b>
Divulgation partielle	3	0	70	9	<b>82</b>
Exception totale	0	0	0	0	<b>0</b>
Exclusion totale	0	0	0	0	<b>0</b>
Demande abandonnée	1	2	21	27	<b>51</b>
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>123</b>	<b>51</b>	<b>184</b>

## 3.6 Demandes fermées

### 3.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	11 251
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	92,26668854

## 3.7 Présomptions de refus

### 3.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement / Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
943	795	2	1	145

### 3.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prolongation prise)

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi sans prolongation	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi avec prolongation	Total
1 à 15	234	65	299
16 à 30	93	30	123
31 à 60	97	40	137
61 à 120	65	49	114
121 à 180	27	22	49
181 à 365	54	57	111
Plus de 365	75	35	110
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>298</b>	<b>943</b>

### 3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	2	0	2
Du français à l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## Partie 4 – 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 5 – 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>	<b>0</b>

## Partie 6 – Prolongations

### 6.1 Motifs des prolongations

Nombre de prolongations prises	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou conversion
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Documents difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
922	22	52	817	9	0	0	0	22

### 6.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations en jours	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou conversion
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Documents difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 à 15	0	0	1	0	0	0	0	0
16 à 30	22	52	816	9	0	0	0	22
31 jours ou plus	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>817</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

## Partie 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

### 7.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et autres organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à examiner	Autres organisations	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	1	11	2	11
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	1	11	2	11
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

## 7.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	0 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgence totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Divulgence 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 institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	0 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgence totale	2	0	0	0	0	0	0	2
Divulgence 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 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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## Partie 8 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

### 8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages		100 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
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages		100 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
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Partie 9 – Plaintes et avis d'enquêtes reçus

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
70	1	51	0	<b>122</b>

## Partie 10 – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et fichiers de renseignements personnels

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

Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées	17
Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée modifiées	12

### 10.2 Fichiers de renseignements personnels

Fichier de renseignements personnels	Actifs	Crés	Supprimés	Modifiés
Spécifique à l'institution	53	3	1	21
Centraux	48	0	0	2
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>23</b>

## Partie 11 – Atteintes à la vie privée

### 11.1 Atteintes substantielles à la vie privée signalée

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	141
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au commissariat à la protection de la vie privée du Canada	141

### 11.2 Atteintes à la vie privée signalée non-substantielles

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée non-substantielles	1 332
--	-------

# Partie 12 – Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

## 12.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		17 113 054 \$
Heures supplémentaires		298 534 \$
Biens et services		1 544 834 \$
Contrats de services professionnels	769 031 \$	
Autres	775 803 \$	
<b>Total</b>		<b>18 956 422 \$</b>

## 12.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	183
Employés à temps partiel ou occasionnels	0
Employés régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	11
Étudiants	3
<b>Total</b>	<b>197</b>

# Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

## Partie 1 – Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

### 1.1 Demandes ouvertes en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes dépassant les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	500	178	678
2022-2023	31	282	313
2021-2022	6	65	71
2020-2021	1	1	2
2019-2020	1	1	2
2018-2019 ou plus tôt	0	0	0
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>527</b>	<b>1 066</b>

## 1.2 Plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par l'institution	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	80
2022-2023	50
2021-2022	11
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	4
2017-2018	0
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	2
<b>Total</b>	<b>153</b>

## Partie 2 – Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

### 2.1 Demandes ouvertes en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes dépassant les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	1 528	309	1 837
2022-2023	142	98	240
2021-2022	0	11	11
2020-2021 ou plus tôt	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1 670</b>	<b>418</b>	<b>2 088</b>

## 2.2 Plaintes ouvertes auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	78
2022-2023	6
2021-2022	5
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	5
2017-2018	1
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	4
<b>Total</b>	<b>105</b>

### Partie 3 – Autorisation reçue pour une nouvelle collecte de numéros d'assurance sociale (NAS)

Votre institution a-t-elle commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation cohérente du NAS en 2023-2024?	Oui
--	-----

### Partie 4 – Accès universel sous la Loi sur la protection des renseignements personnels

Combien de demandes ont été reçues de la part de ressortissants étrangers en dehors du Canada 2023-2024?	18
--	----

# Annexe C – Arrêté sur la délégation



## Privacy Act Delegation Order

I, Marie-Claude Bibeau, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to subsection 73(1) 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 the Canada Revenue Agency under the provisions of the *Privacy Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

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

Je, Marie-Claude Bibeau, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu du paragraphe 73(1) 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 de l'Agence du revenu du Canada, 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 blue ink, appearing to read "M. Bibeau".

Marie-Claude Bibeau  
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada, this 15th day of December 2023  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada, le 15<sup>ième</sup> jour de décembre 2023

Canada



Vous trouverez ci-dessous la liste des postes autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable de l'Agence du revenu du Canada selon les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de son règlement.

### **Commissaire**

- Autorité absolue

### **Commissaire délégué**

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- 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 de l'alinéa 8(2)j), de l'alinéa 8(2)m), du paragraphe 8(5) et du paragraphe 72(1)

### **Gestionnaires et réviseurs / conseillers techniques, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques**

- Autorité absolue, à l'exception de l'alinéa 8(2)j), de l'alinéa 8(2)m), du paragraphe 8(5), du paragraphe 9(1), du paragraphe 9(4), de l'article 10, du paragraphe 33(2) et du paragraphe 72(1)

### **Analyste principal, Analyste Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques**

- Autorité uniquement en vertu du paragraphe 14a), de l'article 15, du paragraphe 16(1), de l'alinéa 17(2)b), et de l'alinéa 17(3)b)