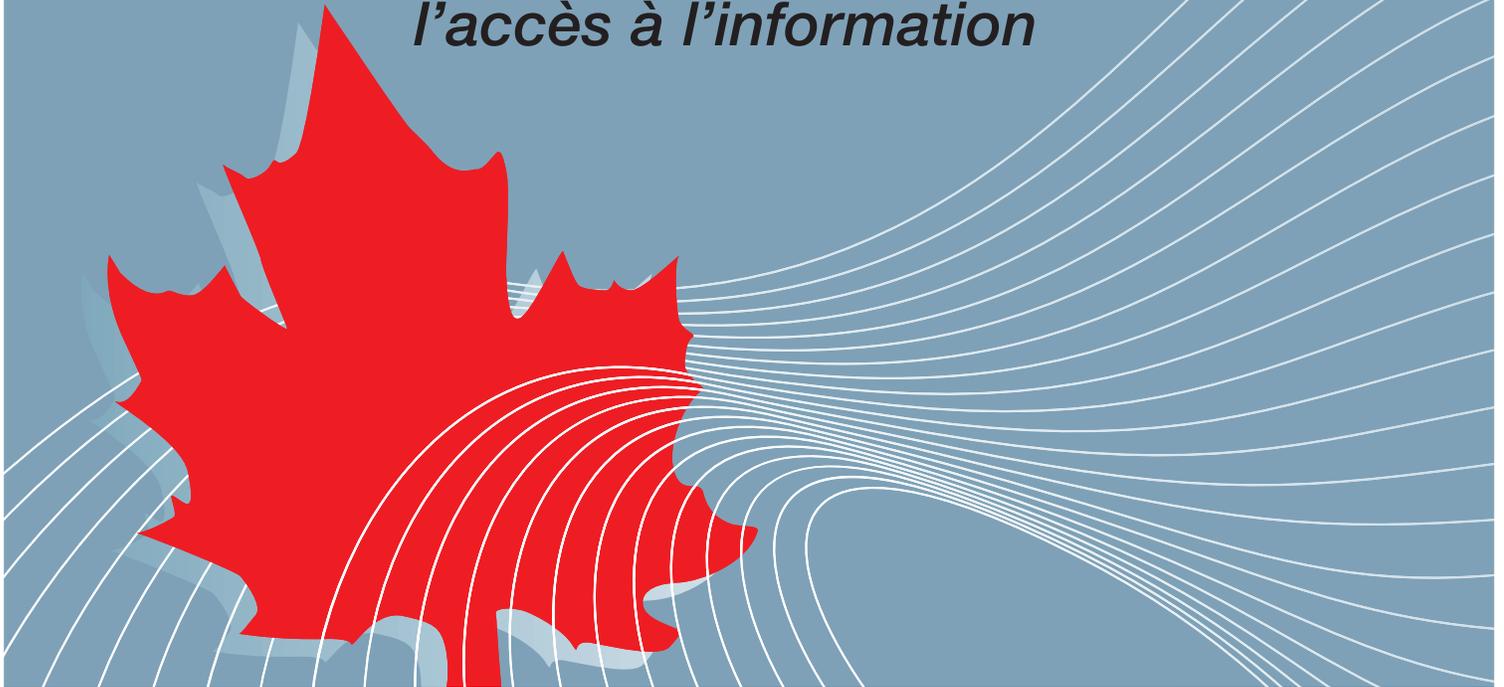


Rapport annuel au Parlement 2009-2010

L'application de la *Loi sur l'accès à l'information*



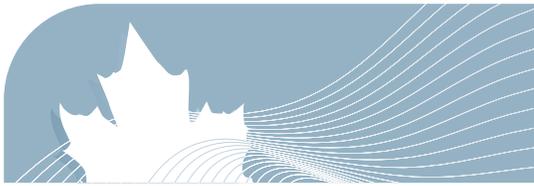
RC4415 Rév. 10



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada



AVANT-PROPOS

L'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) exige que le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la LAI et le présente au Parlement à chaque exercice.

Le Rapport annuel au Parlement est rédigé sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations en vertu de la LAI au cours de la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des questions prioritaires pour la prochaine année.

LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

La *Loi sur l'accès à l'information* est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. La LAI confère aux citoyens canadiens, ainsi qu'aux personnes et aux sociétés présentes au Canada, le droit de demander l'accès aux documents du gouvernement fédéral.

La LAI s'appuie sur trois grands principes :

- 1) les documents de l'administration fédérale doivent être mis à la disposition du public;
- 2) les exceptions indispensables qui restreignent ce droit sont précises et limitées;
- 3) les décisions relatives à la communication de renseignements peuvent faire l'objet d'un examen indépendant du pouvoir exécutif.

Les processus formels de la LAI ne remplacent pas d'autres procédures pour l'obtention des renseignements gouvernementaux. Conformément à ce principe, l'ARC encourage les particuliers, les entreprises et d'autres groupes à considérer les méthodes officieuses d'accès à leur disposition :

- Index par sujet qui se trouve dans le site Web de l'ARC : **arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html**
- Particuliers – demandes générales de renseignements : 1-800-959-7383
- Entreprises et travailleurs autonomes : 1-800-959-7775
- Prestation universelle pour la garde d'enfants, prestation fiscale canadienne pour enfants et programmes provinciaux et territoriaux connexes, prestation pour enfants handicapés et allocations spéciales pour enfants : 1-800-387-1194
- Formulaires et publications : 1-800-959-3376
- ATS (téléimprimeur) pour les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole : 1-800-665-0354
- Aide à la clientèle des organismes de bienfaisance – renseignements au sujet des organismes de bienfaisance enregistrés : 1-888-892-5667
- Bureau international des services fiscaux, sociétés et fiducies non résidentes (particuliers) 1-800-267-5177; (sociétés non résidentes, comptes de sociétés et fiducies non résidentes) 1-800-561-7761; (impôt de la partie XIII et comptes de retenue des non-résidents) 1-800-267-3395



TABLE DES MATIÈRES

VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA	4
DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (AIPRP)	5
DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	6
ANNEXE – <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	8
ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL	9
CONCLUSION	12
RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION	13
ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE	17
ANNEXE B – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUPPLÉMENTAIRES POUR 2009-2010	18



VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

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

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

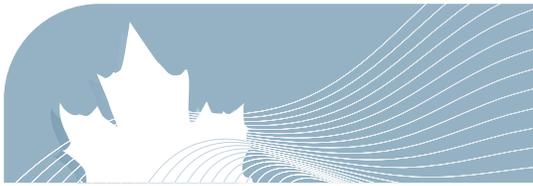
L'un des éléments clés de la structure novatrice de l'ARC est la constitution d'un conseil de direction, qui est redevable devant le Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national. Le Conseil de direction est composé de 15 membres nommés par la gouverneure en conseil, dont 11 sur proposition des provinces et des territoires. Le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC (y compris l'élaboration de son plan d'entreprise), ainsi que la gestion de politiques liées aux ressources, aux services, aux biens et au personnel.

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

L'ARC est présente partout au pays et est composée de douze directions générales et de cinq bureaux régionaux.

Directions générales

- Appels
- Programmes d'observation
- Stratégies d'entreprise et développement des marchés
- Ressources humaines
- Services juridiques
- Affaires publiques
- Services de cotisation et de prestations
- Vérification et évaluation de l'entreprise
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative des affaires réglementaires
- Services aux contribuables et gestion des créances



Bureaux régionaux

- Atlantique
- Pacifique
- Québec
- Ontario
- Prairies

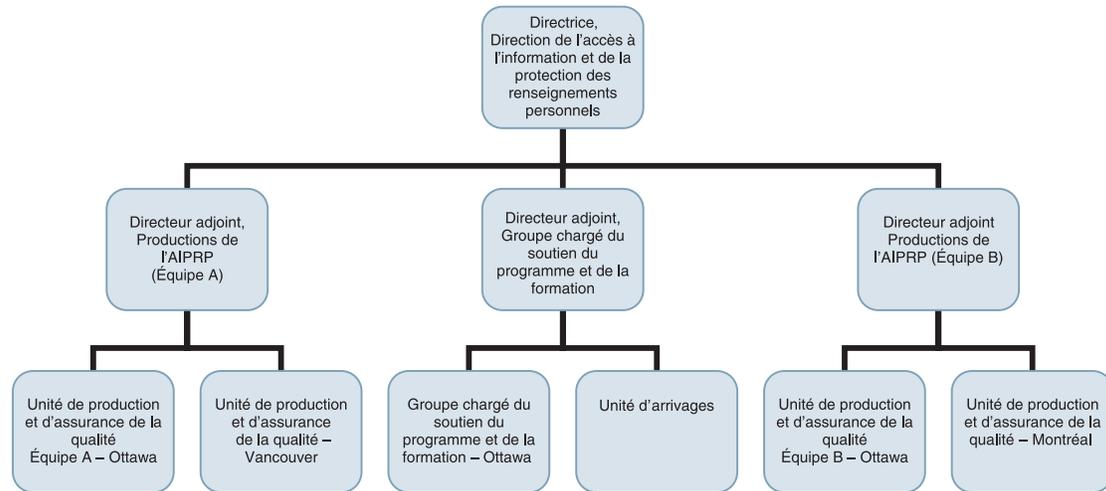
DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (AIPRP)

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

- répondre aux demandes en vertu de la LAI et de la LPRP;
- conseiller les employés de l'ARC sur l'incidence de la protection des renseignements personnels, les risques et les options possibles pour éviter ou atténuer les risques;
- coordonner les processus d'évaluation de l'incidence de la protection des renseignements personnels au sein de l'ARC;
- donner des séances d'information sur la LAI et la LPRP, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels;
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et les bureaux des commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et/ou les exigences législatives et en matière de politiques;
- respecter ses obligations en matière de planification d'entreprise et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'administration de la LAI et de la LPRP.

Marie-Claude Juneau est directrice de la Direction de l'AIPRP. Elle relève du sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.

Sous la supervision de la directrice et des trois directeurs adjoints, 75 employés sont chargés de l'administration de la LAI et de la LPRP en 2009-2010. La Direction de la LAI est composée de deux divisions principales : 1) le traitement et 2) le soutien au programme (interne et à l'échelle de l'Agence) et la formation. En plus de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte deux bureaux satellites, à Vancouver et à Montréal.



DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

En tant que responsable de l'ARC, le ministre du Revenu national est chargé de l'administration de la LAI par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec les instruments de politique du SCT. Toutefois, selon l'article 73 de la LAI, le ministre a le pouvoir de déléguer, en tout ou en partie, ses fonctions et attributions liées à la LAI à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'arrêté sur la désignation actuel de l'ARC pour la LAI a été signé le 29 avril 2010 par Keith Ashfield, ministre du Revenu national, ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique. L'annexe associée à l'arrêté énonce les dispositions particulières de la LAI et de son règlement que le ministre a déléguées à divers postes au sein de l'Agence.

Habituellement, le directeur de l'AIPRP, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de production approuvent les demandes relatives à la LAI et à la LPRP traitées à l'Administration centrale à Ottawa. Aux bureaux satellites de Montréal et de Vancouver, ce sont les gestionnaires des unités de production et leurs sous-commissaires respectifs qui les autorisent en fonction de leurs pouvoirs délégués. Les délégations sont également accordées aux autres sous-commissaires, mais exercées seulement dans des cas exceptionnels, pour leur permettre de prendre des décisions sur les renseignements qui relèvent de leur mandat respectif.

Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Access to Information Act
Designation Order

Arrêté sur la délégation en vertu de la
Loi sur l'accès à l'information

I, Keith Ashfield, Minister of National Revenue, Minister of the Atlantic Canada Opportunities Agency, and Minister for the Atlantic Gateway do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Access to Information Act*¹, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Access to Information Act* as set out in the Schedule.

Je, Keith Ashfield, ministre du Revenu national, ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*², aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-après les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par les articles de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnés dans l'annexe.

Keith Ashfield

Minister of National Revenue, Minister of the Atlantic Canada Opportunities Agency, and Minister for the Atlantic Gateway / Ministre du Revenu national, ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 29th day of April, 2010
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 29 avril 2010

¹ R.S., c. A-1
² S.R., ch. A-1



ANNEXE – Loi sur l'accès à l'information

Agents autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son règlement.

Paragraphe 4(2.1); paragraphe 7(a); paragraphe 8(1); article 9; paragraphes 11(2) à (6), 12(2) et 12(3); articles 13 à 16.4; articles 17 à 26; paragraphes 27(1) et (4); paragraphes 28(1), (2) et (4); paragraphe 29(1); article 33; paragraphes 35(2), 37(4), 43(1), 44(2), 52(2) et 52(3); article 69; et paragraphe 71(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*; et article 5; paragraphes 6(1), 7(2) et 7(3); et article 8 du *Règlement sur l'accès à l'information*

- Commissaire
- Commissaire déléguée
- Sous-commissaires
- Dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directrice, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Gestionnaires, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

Article 16.5 de la *Loi sur l'accès à l'information*

- Commissaire
- Commissaire déléguée
- Dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- Directrice, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

Article 32 et paragraphe 72(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*

- Commissaire
- Commissaire déléguée
- Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- Directrice, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques



ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'ARC traite un important volume de demandes d'accès par l'intermédiaire de la Direction de l'AIPRP. En fait, l'ARC a traité le troisième volume le plus élevé de demandes d'accès des organismes gouvernementaux en 2008-2009 — le dernier exercice pour lequel des statistiques sont disponibles du Conseil du Trésor.

Depuis plusieurs années, les opérations de la Direction de l'AIPRP ont été mises à l'épreuve par plusieurs défis concurrents — dont voici les principaux :

- hausses exponentielles du volume de pages à examiner. Les volumes de pages annuels liés aux demandes d'accès et de protection des renseignements personnels sont passés de 300 000 pages en 1999 à 685 000 pages en 2005-2006 et jusqu'à plus de 1 400 000 pages³ en 2009-2010;
- nombre croissant de demandes délicates et complexes nécessitant une analyse plus détaillée, ou liées à des lois pouvant entrer en conflit, et de consultations ou litiges multijuridictionnels;
- défis en matière de dotation : difficultés à recruter et à maintenir en poste des professionnels de l'AIPRP chevronnés qui sont très recherchés. Le personnel disponible a moins d'expérience et requiert donc plus de formation, de mentorat et de contrôle de la qualité que dans le passé.

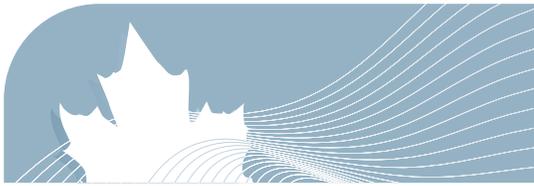
Compte tenu des charges de travail accrues et des ressources limitées, la Direction de l'AIPRP a concentré la majorité de ses ressources sur le traitement des nouvelles demandes et la réduction de ses arriérés. Toutefois, malgré ces mesures, les arriérés continuent d'augmenter. La croissance des arriérés, conjuguée à une hausse soutenue des plaintes, des enquêtes et des vérifications, a exercé des pressions sur les ressources de la Direction.

Planification

La Direction de l'AIPRP reconnaît que pour relever les défis ancrés de longue date, il faut des solutions durables à long terme. Les progrès seront nécessairement graduels et exigeront des objectifs clairement définis. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a élaboré un plan préliminaire devant lui permettre de relever ses principaux défis opérationnels. Selon les ressources disponibles, ce plan pluriannuel mettra sur ce qui suit :

- acquérir des ressources temporaires afin de réduire avec détermination les arriérés;
- examiner le système de technologie de l'information (TI) utilisé pour traiter les demandes;
- envisager des mécanismes de divulgation proactive et informelle afin de réduire la charge de travail liée au traitement;
- examiner nos produits de communications afin de sensibiliser davantage le public sur les exigences de base d'une demande d'accès à l'information.

³ Un dossier en particulier a généré 594 000 pages.



Collaboration avec le Commissariat à l'information

La Direction de l'AIPRP continue de travailler avec le Commissariat à l'information (CI) afin de régler les questions d'intérêt commun. En 2009-2010, par exemple, la Direction a travaillé avec le CI afin de gérer la charge de travail croissante liée au traitement des plaintes. Le CI a accepté la proposition de l'ARC d'affecter une seule personne-ressource de l'ARC au règlement des plaintes. Ce processus permet à l'ARC, d'une manière uniforme, d'établir la priorité et d'assurer la surveillance des plaintes du CI, et d'y répondre.

L'ARC a aussi lancé des discussions avec le CI afin d'examiner les défis d'intérêt commun pour les organisations d'AIPRP à l'échelle du gouvernement. Ces discussions ont principalement porté sur les défis systémiques, dont les hausses de la charge de travail et la disponibilité limitée d'employés de l'AIPRP qualifiés.

Meilleurs rapports publics

Une priorité clé de l'ARC est de s'assurer que les Canadiens ont accès aux renseignements à leur disposition. Un des moyens mis à leur disposition est *Info Source*, une série de publications qui contiennent des renseignements sur le gouvernement du Canada et/ou recueillis par celui-ci. Ces renseignements aident le public à formuler des demandes d'accès à l'information en vertu de la LAI ou de la LPRP.

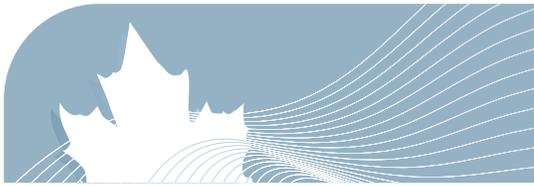
Afin de renforcer ses rapports dans *Info Source*, la Direction de l'AIPRP a pris des mesures concrètes visant à corriger les lacunes relevées dans la Ronde VI du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). En particulier, la Direction de l'AIPRP a élaboré et enregistré environ sept banques de renseignements propres aux institutions, a mis à jour des catégories de documents, et cerné et décrit plus précisément les programmes, activités et initiatives de l'ARC.

Ces changements ont permis d'améliorer l'évaluation de l'ARC dans la catégorie de gestion de l'information du CRG, de « Possibilité d'amélioration » (Ronde VI) à « Acceptable » (Ronde VII). La dernière évaluation du CRG indique que l'ARC a fait un effort important pour améliorer son administration des exigences statutaires et réglementaires évaluées.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP continuera de s'efforcer à rechercher la conformité complète avec les lignes directrices du SCT. Le Groupe de travail d'*Info Source* de l'ARC servira de moyen pour apporter tous les changements nécessaires.

Divulgence proactive et régulière

Pour améliorer l'efficacité de ses opérations, la Direction de l'AIPRP a aussi commencé à surveiller les demandes officielles de l'ARC liées à la LAI et à la LPRP afin de déterminer s'il existe des possibilités d'accroître les méthodes officieuses d'accès.



En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP continuera de travailler avec les intervenants à l'ARC afin d'améliorer les politiques et processus existants, en vue de fournir régulièrement l'accès de manière officielle et de trouver des moyens de sensibiliser davantage le public aux voies informelles d'accès à l'information.

Pages Web externes et internes

Veiller à ce que les Canadiens sachent comment accéder aux renseignements et quelles sont les voies à leur disposition est une priorité continue de la Direction de l'AIPRP. Cette année, la Direction de l'AIPRP a examiné sa présence Internet actuelle afin de déterminer où des changements s'imposent. En 2010-2011, la Direction mettra en œuvre son plan visant à remanier ces pages afin de veiller à ce que celles-ci :

- fournissent au public des renseignements généraux sur les processus de demande officiels de la LAI et de la LPRP;
- mettent en évidence la manière de demander des renseignements officiellement et officieusement;
- contiennent des renseignements sur les pratiques de l'ARC en matière de cueillette, d'utilisation et de divulgation des renseignements personnels;
- contiennent des liens utiles.

Cette année, la Direction de l'AIPRP a également entamé l'examen de sa présence actuelle sur le site intranet de l'ARC. En 2010-2011, la Direction remaniera le contenu afin de renforcer la connaissance, à l'ARC, des rôles et responsabilités de la Direction de l'AIPRP. Elle visera aussi à mieux faire connaître les exigences de la LAI et de la LPRP, ainsi que les pratiques équitables en matière de renseignements pour la gestion des renseignements personnels.

Ressources humaines

Un programme d'accès à l'information entièrement conforme repose sur un nombre suffisant d'employés qualifiés pour faire le travail à temps et de manière efficace. Malheureusement, les professionnels de l'AIPRP étant en grande demande dans tout le gouvernement, le recrutement et le maintien en poste d'employés qualifiés demeurent un défi pour l'ARC.

Pour relever ce défi, la Direction de l'AIPRP a réussi à terminer plusieurs processus de sélection en vue d'embaucher du personnel et de créer un répertoire de candidats disponibles pour placement futur. En 2010-2011, la Direction continuera de concentrer ses efforts sur le recrutement de personnel qualifié afin d'accroître le rendement grâce à l'amélioration des processus. Avec le temps, ces mesures, qui devraient permettre de réaliser des économies, visent ce qui suit :

- simplifier les flux de travail;
- améliorer la productivité, l'uniformité et la qualité des décisions prises par les analystes;
- assurer la disponibilité de la formation et des outils nécessaires pour les employés;
- veiller à ce que les exigences des organismes centraux liées à l'AIPRP soient communiquées aux unités de traitement et que les documents de formation soient mis à jour ou élaborés en conséquence.



Éducation et formation

La Direction de l'AIPRP reconnaît l'importance de la formation et de la sensibilisation pour respecter les obligations de l'ARC liées à la LAI et à la LPRP. À cette fin, la Direction concentre ses efforts pour renforcer la formation de sensibilisation à l'information et à la protection des renseignements personnels parmi les employés de l'ARC au cours de cet exercice. Depuis juin 2009, 23 séances de sensibilisation à l'AIPRP ont été offertes à 875 employés partout au Canada. Douze autres séances ont été présentées à 316 gestionnaires dans le cadre du Programme de perfectionnement en gestion de l'ARC.

La formation interne à l'intention du personnel de l'AIPRP a aussi été élargie. Cette formation est nécessaire pour doter le personnel des connaissances nécessaires pour appliquer la législation dans ses tâches quotidiennes. Elle est particulièrement nécessaire en ce moment, étant donné l'arrivée de nouveaux analystes d'AIPRP sans expérience au sein de l'environnement opérationnel actuel. En 2009-2010, la Direction a mis l'accent sur la formation des analystes subalternes. À Vancouver, par exemple, trois séances de formation ont été données à 16 participants à l'automne et à l'hiver. À l'Administration centrale, les nouveaux analystes ont reçu une formation détaillée de trois mois. La rétroaction obtenue à la suite de cette formation servira à raffiner la formation future du personnel de l'AIPRP.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP mettra à jour ses documents de formation afin de tenir compte des nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

CONCLUSION

La Direction de l'AIPRP fait face à des défis soutenus relativement à la charge de travail et à la dotation en personnel. En 2010-2011, la Direction continuera de mettre l'accent sur la rationalisation des processus, des procédures et des pratiques afin de respecter ses obligations et ses responsabilités en vertu de la LAI. Une attention particulière sera consacrée à ce qui suit :

- établir une structure de gouvernance solide pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC;
- accroître la sensibilisation au sujet des exigences de la LAI et des politiques en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation, de conservation et d'élimination des renseignements personnels;
- assurer la disponibilité des produits de communications et/ou de la formation, des conseils ou du soutien;
- chercher à atteindre la pleine conformité en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction de l'AIPRP renforcera sa présence dans les sites Web externe et interne de l'ARC. Cela permettra d'accroître la sensibilisation, de simplifier les processus officiels et de positionner la Direction afin de fournir des services rapides et pertinents.



RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION

L'annexe A présente un rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* pour la période visée de 2009-2010. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Au cours de la période visée du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, l'ARC a reçu un total de 1 798 nouvelles demandes d'accès à l'information, ce qui représente une augmentation de 28 demandes (1,6 %) par rapport à l'exercice précédent. Puisque 916 demandes avaient été reportées de l'exercice 2008-2009, cela représentait un total de 2 713 demandes actives. Le tableau suivant indique le nombre de demandes reçues et traitées par l'ARC au cours des cinq derniers exercices :

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2005-2006	1 772	1 442	344 394
2006-2007	1 604	2 060	403 334
2007-2008	1 903	1 636	426 750
2008-2009	1 770	1 540	568 090
2009-2010	1 798	1 651	1 068 810

L'ARC a également reçu 83 demandes de consultation de la LAI, dont 68 ont été traitées.

En outre, le Groupe chargé du soutien du programme et formation de la Direction de l'AIPRP a répondu à environ 232 courriels et 566 demandes de renseignements téléphoniques de sources internes et externes à l'ARC. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou à la LAI, et/ou la fourniture de coordonnées de personnes-ressources suppléantes.



Sources des demandes

Le tableau suivant représente la répartition des demandes reçues selon la source. En voici la répartition en pourcentage :

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Public	1 065	59,23 %
Secteur commercial	642	35,71 %
Organisations	17	0,95 %
Médias	69	3,84 %
Secteur universitaire	5	0,28 %

Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 1 651 demandes liées à la LAI, ce qui a compris l'examen de 1 068 810 pages de documents. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication intégrale	185	11,21 %
Communication partielle	816	49,42 %
Exclusion intégrale	45	2,73 %
Exception intégrale	37	2,24 %
Transmission à une autre institution	9	0,55 %
Traitement impossible	171	10,36 %
Abandon de la demande	371	22,47 %
Traitement non officiel	17	1,03 %

Exceptions invoquées

Le tableau suivant indique le nombre de demandes pour lesquelles les articles énumérés en vertu de la LAI ont été invoqués :

Articles	Description	Nombre	Pourcentage
13	Obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements	33	2,00 %
14	La divulgation risquerait de porter préjudice aux affaires fédérales-provinciales	13	0,79 %



Articles	Description	Nombre	Pourcentage
15	Conduite des affaires internationales, défense du Canada ou portant sur des activités subversives	12	0,73 %
16	Renseignements sur l'application de la loi et les enquêtes ou sur la sécurité des institutions	252	15,99 %
17	Sécurité d'une personne	1	0,06 %
18	Préjudice aux intérêts économiques du Canada	3	0,18 %
19	Renseignements personnels	249	15,08 %
20	Renseignements d'un tiers sur une entreprise	19	1,15 %
21	Opérations du gouvernement – conseils	217	13,14 %
22	Procédures de mises à l'essai, tests et vérifications	8	0,48 %
23	Secret professionnel entre client et avocat	69	4,18 %
24	Interdictions réglementaires	427	25,86 %
26	Renseignements à publier	1	0,06 %

Exclusions citées

Des exclusions ont été invoquées 9 fois en vertu de l'article 69 pour renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada.

Délais d'exécution et prorogations

Le tableau suivant présente les délais d'exécution des 1 651 demandes traitées en 2009-2010 :

Délai d'exécution	Nombre de demandes	Pourcentage
30 jours ou moins	457	27,68 %
De 31 à 60 jours	355	21,50 %
De 61 à 120 jours	388	23,50 %
121 jours ou plus	451	27,32 %

Parmi les 1 651 demandes traitées :

- Environ 1 276 (77,29 %) ont été traitées dans les délais prescrits, ce qui est inférieur au rendement du dernier exercice.



- Dans 529 cas (32,04 %), la Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai prescrit pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : un volume élevé de dossiers ou une recherche dans un volume élevé, le fait que le respect du délai d'origine puisse déraisonnablement nuire aux opérations de l'Agence, ou afin de consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

Traductions

Il n'a fallu aucune traduction pour répondre aux demandes d'accès à l'information au cours de la période visée.

Méthode d'accès

Cette section se rapporte particulièrement aux 1 651 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués complètement ou partiellement. Dans 978 cas, les demandeurs ont reçu des copies du lot de diffusion. Dans 15 cas, les demandeurs ont obtenu l'accès en examinant le lot de diffusion et, s'ils le voulaient, ils ont obtenu des copies choisies des documents autorisés.

Frais

Au cours de la période visée, le total des frais perçus a totalisé à 48 618,90 \$. L'annexe A donne plus de précisions à ce sujet.

Coûts

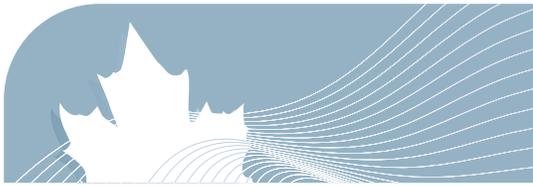
Au cours de 2009-2010, la Direction de l'AIPRP a estimé le coût total lié à l'administration de la LAI à 2 447 138,35 \$, excluant les coûts de coordination des directions générales. L'annexe A donne plus de précisions à ce sujet.

Plaintes, enquêtes et recours devant la Cour fédérale

Au cours de la période visée, le Commissariat à l'information (CI) a reçu 270 plaintes relatives à des demandes officielles traitées par l'ARC. Certaines de ces plaintes se rapportaient à des demandes traitées par l'ARC au cours d'exercices antérieurs.

Au cours de la période visée, le CI a réalisé 74 enquêtes sur des plaintes portées contre l'ARC : 18 plaintes étaient justifiées et 56 ne l'étaient pas. Remarque : en raison du moment des enquêtes fermées par le CI, qui pourraient se rapporter à celles fermées par l'ARC au cours d'exercices antérieurs, ces données ne doivent pas être analysées par rapport au rendement de l'exercice en cours.

Un cas a été entendu par la Cour fédérale.



ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE

Institution CANADA REVENUE AGENCY/ AGENCE DU REVENU DU CANADA	Reporting period / Période visée par le rapport 2009-04-01 to/à 2010-03-31
--	---

I Requests under the Access to Information Act / Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information		II Disposition of requests completed / Disposition à l'égard des demandes traitées			
Received during reporting period / Reçues pendant la période visée par le rapport	1,798	1. All disclosed / Communication totale	185	6. Unable to process / Traitement impossible	171
Outstanding from previous period / En suspens depuis la période antérieure	916	2. Disclosed in part / Communication partielle	818	7. Abandoned by applicant / Abandon de la demande	369
TOTAL	2,713	3. Nothing disclosed (excluded) / Aucune communication (exclusion)	45	8. Treated informally / Traitement non officiel	17
Completed during reporting period / Traitées pendant la période visée par le rapport	1,651	4. Nothing disclosed (exempt) / Aucune communication (exemption)	37	TOTAL	1,652
Carried forward / Reportées	1,063	5. Transferred / Transmission	9		
Sources	Media / Médias 69	Academia / Secteur universitaire 5	Business / Secteur commercial 642	Organization / Organisme 17	Public 1,065

III Exemptions invoked / Exceptions invoquées							
S. Art. 13(1)(a)	21	S. Art. 16(1)(a)	5	S. Art. 18(b)	0	S. Art. 21(1)(a)	59
(b)	0	(b)	18	(c)	0	(b)	153
(c)	11	(c)	229	(d)	3	(c)	1
(d)	1	(d)	0	S. Art. 19(1)	249	(d)	4
S. Art. 14	13	S. Art. 16(2)	12	S. Art. 20(1)(a)	0	S. Art. 22	8
S. 15(1) International rel. / Relations intern.	12	S. Art. 16(3)	0	(b)	10	S. Art. 23	69
Defence / Défense	0	S. Art. 17	1	(c)	6	S. Art. 24	427
Subversive activities / Activités subversives	0	S. Art. 18(a)	0	(d)	3	S. Art. 26	1

IV Exclusions cited / Exclusions citées			
S. Art. 68(a)	21	S. Art. 69(1)(c)	0
(b)	0	(d)	0
(c)	0	(e)	0
S. Art. 69(1)(a)	2	(f)	0
(b)	0	(g)	7

V Completion time / Délai de traitement	
30 days or under / 30 jours ou moins	457
31 to 60 days / De 31 à 60 jours	355
61 to 120 days / De 61 à 120 jours	388
121 days or over / 121 jours ou plus	451

VI Extensions / Prorogations des délais		
	30 days or under / 30 jours ou moins	31 days or over / 31 jours ou plus
Searching / Recherche	349	174
Consultation	1	3
Third party / Tiers	1	1
TOTAL	351	178

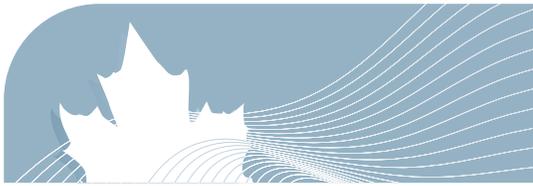
VII Translations / Traduction		
Translations requested / Traductions demandées		0
Translations prepared / Traductions préparées	English to French / De l'anglais au français	0
	French to English / Du français à l'anglais	0

VIII Method of access / Méthode de consultation	
Copies given / Copies de l'original	978
Examination / Examen de l'original	6
Copies and examination / Copies et examen	15

IX Fees / Frais			
Net fees collected / Frais net perçus			
Application fees / Frais de la demande	8,943.00	Preparation / Préparation	194.20
Reproduction	37,044.20	Computer processing / Traitement informatique	0.00
Searching / Recherche	2,437.50	TOTAL	48,618.90
Fees waived / Dispense de frais		No. of times / Nombre de fois	\$
\$25.00 or under / 25 \$ ou moins		32	\$ 155.00
Over \$25.00 / De plus de 25 \$		4	\$ 567.20

X Costs / Coûts	
Financial (all reasons) / Financiers (raisons)	
Salary / Traitement	\$ 2,143,122.42
Administration (O and M) / Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 304,015.93
TOTAL	\$ 2,447,138.35
Person year utilization (all reasons) / Années-personnes utilisées (raison)	
Person year (decimal format) / Années-personnes (nombre décimal)	35

TBS/SCT 350-62 (Rev. 1999/03)



ANNEXE B – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUPPLÉMENTAIRES POUR 2009-2010

Loi sur l'accès à l'information

En plus des exigences en matière de rapports énoncées dans le formulaire TBS/SCT 350-62 « Rapport sur la *Loi sur l'accès à l'information* », l'ARC doit rendre compte de ce qui suit :

Partie III – Exceptions invoquées

Article 13

Alinéa 13e) ___ 0 ___

Article 14

Alinéas 14a) ___ 12 ___

14b) ___ 2 ___

Partie IV – Exclusions citées

Paragraphe 69.1 (1) ___ 0 ___

Pensez à recycler!



Imprimé au Canada