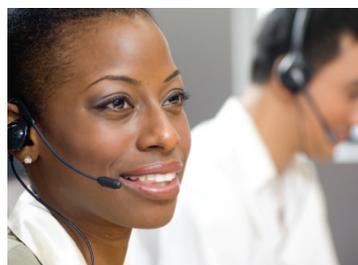


Rapport annuel au Parlement 2010-2011

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



RC4415 Rév. 11



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.

Ce 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 2010 au 31 mars 2011. 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* (LAI) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Elle 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 :

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

Les processus officiels de la LAI ne remplacent pas d'autres méthodes d'obtention des renseignements gouvernementaux. Conformément à ce principe, l'ARC encourage les particuliers, les entreprises et d'autres groupes à considérer les méthodes de consultation non officielles suivantes mises à leur disposition (le site Web de l'ARC et les lignes téléphoniques de renseignements sans frais de l'ARC) :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC : www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers : 1-800-959-7383
- Entreprises et travailleurs indépendants : 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 : particuliers – 1-800-267-5177; sociétés non-résidentes, comptes de sociétés non-résidentes 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	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
GOVERNANCE RENFORCÉE.....	11
CONCLUSION.....	12
RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION.....	13
ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE.....	17
ANNEXE B – EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS POUR 2010-2011	18
ANNEXE C – ÉCARTS	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 des 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 aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est présente partout au pays. Elle est composée de 13 directions générales et de cinq bureaux régionaux.

Directions générales

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

Bureaux régionaux

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



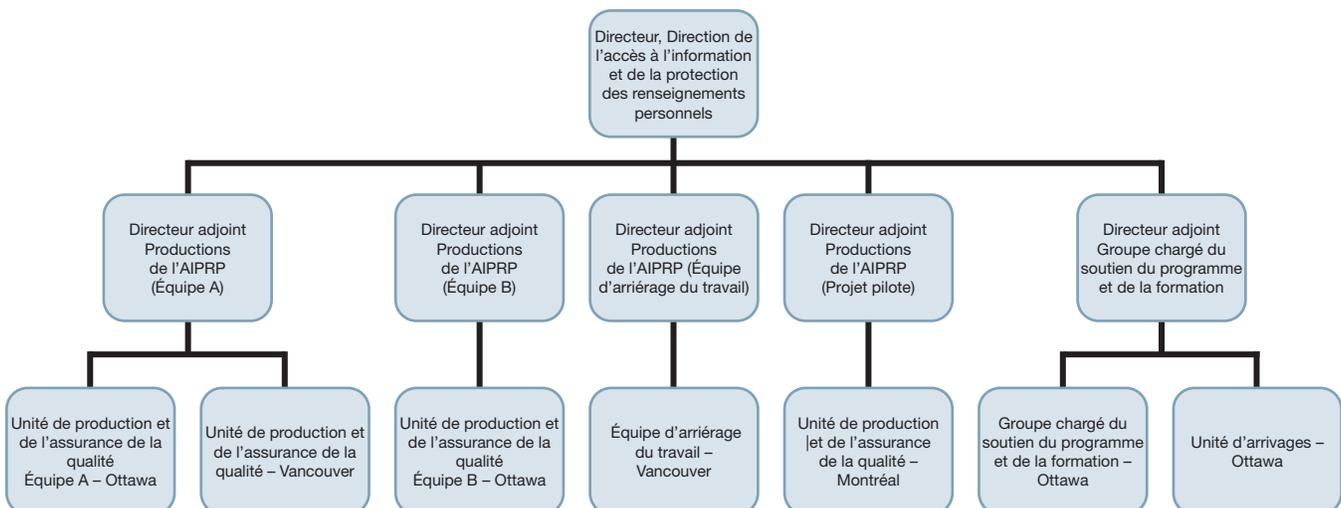
DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la *Loi sur l'accès à l'information* (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 commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et 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'application de la LAI et de la LPRP.

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

En 2010-2011, 79 employés étaient chargés de l'application de la LAI et de la LPRP. La Direction de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : 1) la production; 2) le soutien au programme (interne et à l'échelle de l'ARC) et la formation. En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte deux bureaux satellites, un à Vancouver et l'autre 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'application de la LAI par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor (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 8 juin 2011 par Gail Shea, ministre du Revenu national. L'annexe associée à l'arrêté énonce les dispositions particulières de la LAI et de son règlement que la ministre a déléguées à divers postes au sein de l'ARC.

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. Les délégations sont également accordées aux autres sous-commissaires, bien qu'exercées seulement dans des cas exceptionnels, pour leur permettre de prendre des décisions sur les renseignements qui relèvent de leur mandat respectif.



Access to Information Act
Designation Order

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

I, Gail Shea, Minister of National Revenue, 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, Gail Shea, ministre du Revenu national, 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-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les articles de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnés dans l'annexe.

La ministre du Revenu national,

Gail Shea
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 8th day of June, 2011
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 8^e jour de juin 2011

¹ R.S., c. A-1

² S.R., c. A-1



ANNEXE – LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

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

Paragraphe 4(2.1); alinéas 7a) et b); paragraphe 8(1); article 9; paragraphes 11(2) à (6); alinéas 12(2)b) et 12(3)b); articles 13 à 16; articles 17 à 26; paragraphes 27(1) et (4); alinéa 28(1)b), paragraphes 28(2) et (4); paragraphe 29(1); article 33; alinéa 35(2)b); et paragraphes 37(4), 43(1), 44(2) et 71(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*; ainsi que paragraphes 6(1), 7(2), et 7(3) et articles 8 et 8.1 du *Règlement sur l'accès à l'information*

- Commissaire
- Commissaire délégué
- 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 délégué
- 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

Alinéa 52(2)b) et paragraphe 52(3) de la *Loi sur l'accès à l'information*

- Commissaire
- Commissaire délégué
- 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'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques



Article 72 de la Loi sur l'accès à l'information

- Commissaire
- Commissaire délégué
- 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 par l'intermédiaire de sa Direction de l'AIPRP. En fait, l'ARC a traité le deuxième volume le plus élevé de demandes d'accès des institutions fédérales en 2009-2010 – le dernier exercice pour lequel des statistiques sont disponibles du SCT. La Direction de l'AIPRP a satisfait à cette demande en traitant un volume toujours croissant de pages, passant de 129 942 pages en 1999 à 344 394 en 2005-2006, et jusqu'à plus de 1 100 000 en 2010-2011.

Outre le volume, les activités de la Direction de l'AIPRP ont été mises à l'épreuve par plusieurs défis concurrents, dont voici les principaux :

- L'écart entre la charge de travail et les ressources a mené à un report de plus en plus important des demandes non traitées. En 2009-2010, ce report représentait 33,6 % de l'inventaire total des demandes à traiter au début de l'exercice 2010-2011. Par ricochet, cette charge de travail a entraîné plus de plaintes, d'enquêtes, de vérifications et d'examens détaillés.
- On a observé un nombre croissant de demandes délicates et complexes nécessitant une analyse plus détaillée, faisant appel à des lois potentiellement conflictuelles et donnant lieu à des consultations ou litiges intergouvernementaux.

Malgré cet environnement opérationnel, la Direction de l'AIPRP a réalisé d'importants progrès dans le traitement de ces défis de rendement. Un plan détaillé a été élaboré afin d'orienter les activités dans quatre secteurs clés :

- les communications;
- la formation;
- la dotation;
- les mesures d'efficience.

Bon nombre d'activités ont déjà été achevées ou lancées dans le cadre de ce plan pluriannuel, les résultats étant positifs.

Les communications

Au cours de l'exercice, une stratégie de communication a été élaborée afin de faire connaître la LAI dans toute l'ARC, de souligner le rôle que joue la Direction de l'AIPRP dans la réalisation du mandat de l'ARC et d'expliquer la façon dont les principaux intervenants peuvent appuyer cette fonction.



Voir à ce que les Canadiens sachent comment accéder aux renseignements et à ce qu'ils connaissent tous les moyens mis à leur disposition constitue une constante priorité de la Direction de l'AIPRP. Cette année, conformément aux exigences du Cadre de responsabilisation de gestion, la Direction de l'AIPRP a élaboré un contenu additionnel pour le site Web de l'ARC. Ces pages Web :

- fournissent au public des renseignements généraux sur le processus de demande officielle liée à la LAI;
- indiquent comment demander des renseignements de façon officielle et non officielle;
- contiennent des renseignements sur les pratiques de l'ARC en matière de cueillette, d'utilisation et de divulgation de renseignements personnels;
- proposent des liens utiles.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a également révisé le contenu du site intranet de l'ARC afin d'appuyer davantage les employés de l'ARC dans l'exécution de leurs rôles et responsabilités relativement à l'accès à l'information. Enfin, un bulletin interne bimensuel a été lancé afin de renforcer la collaboration horizontale et la sensibilisation parmi les employés de la Direction de l'AIPRP, et les employés ont été invités à communiquer leurs idées et à soulever des questions au moyen de la boîte aux lettres « Innovation – AIPRP ».

La 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. Ainsi, au cours de l'exercice 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a créé une stratégie de formation officielle afin de donner aux employés de l'ARC la formation dont ils ont besoin pour faire leur travail.

Depuis le début de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a donné 39 séances de formation et de sensibilisation à 1 111 employés partout au Canada. Vingt autres séances ont été présentées à 402 gestionnaires dans le cadre du Programme de perfectionnement en gestion de l'ARC. Cela représente une augmentation de 27 % pour les deux groupes comparativement à l'exercice 2009-2010. En outre, la Direction générale des services juridiques a donné quatre séances de formation à 67 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la LAI et à la LPRP.

La dotation

Puisque les professionnels de l'AIPRP sont en grande demande partout au sein du gouvernement, le recrutement est un défi constant. Pour établir une fonction solide d'AIPRP et maintenir en poste les professionnels de l'AIPRP, l'ARC sait que ses employés de l'AIPRP doivent obtenir le soutien et l'équipement nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches.

En 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a doté plusieurs postes et réorganisé sa charge de travail afin de répondre à la demande de production. Par exemple :

- Une nouvelle unité a été créée afin de mettre l'accent sur l'élimination de l'inventaire.



- Des analystes principaux et des réviseurs techniques ont été affectés aux unités de traitement.
- Les postes à terme de Vancouver sont devenus indéterminés.
- De nouveaux postes ont été dotés dans des secteurs clés.

Ces mesures de dotation ont renforcé la capacité de la Direction de l'AIPRP à maximiser sa productivité et l'ont aidée à maintenir ses employés en poste. Pour la première fois en quatre ans, le nombre de demandes traitées par la Direction de l'AIPRP a dépassé le nombre de demandes reçues, malgré une augmentation significative de demandes reçues en 2010-2011. De plus, les objectifs de traitement visant à réduire l'inventaire ont dépassé les objectifs de traitement antérieurs à avril 2010.

Les mesures d'efficience

D'importantes mesures d'efficience ont été entreprises en 2010-2011 afin d'assurer la durabilité des activités de la Direction de l'AIPRP. Ces mesures comprennent les suivantes :

- la mise en œuvre d'un nouveau pouvoir de délégation qui permet aux gestionnaires d'autoriser les demandes d'accès à l'information;
- la révision des outils de communication afin de clarifier les rôles et les responsabilités des employés de l'ARC chargés d'une demande d'accès à l'information;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un produit logiciel de rédaction électronique interne – une application de numérisation et de séparation qui complète le système de suivi de la charge de travail de l'AIPRP – afin de réduire les processus manuels et la consommation de papier;
- la structuration et la documentation des principaux processus de production afin de les rendre plus efficaces;
- le lancement d'un projet pilote au bureau satellite de Montréal afin d'établir et de renforcer des partenariats avec les régions.

GOVERNANCE RENFORCÉE

L'ARC se conforme à la Directive concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2010 dans le cadre de l'initiative du renouvellement des politiques du SCT. Cette directive décrit les pratiques et les procédures à suivre pour gérer la LAI, et comprend une orientation sur l'application du devoir d'assistance, qui est une exigence législative découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. La LAI exige maintenant que les dirigeants des institutions fédérales aident les demandeurs, et qu'ils s'assurent que les réponses sont exactes, complètes, opportunes et dans le format demandé par le demandeur. La directive traite aussi d'un bon nombre de questions de procédure, comme l'exercice approprié de la discrétion, la prolongation des délais et la documentation du processus de demande.

L'ARC a modifié les outils de formation et de communication pour s'assurer que ses employés comprennent les exigences liées au devoir d'assistance lorsque les Canadiens recherchent de l'information de l'ARC.



CONCLUSION

L'ARC a fait de grands pas en 2010-2011 en simplifiant les processus, en mettant en œuvre de nouveaux outils et de nouvelles technologies, et en augmentant la capacité de la charge de travail afin de respecter ses obligations et ses responsabilités en vertu de la LAI.

Au cours du prochain exercice, l'ARC continuera de renforcer ses activités d'AIPRP en :

- diffusant des produits de communication et de formation afin d'accroître la sensibilisation et la conformité en matière d'accès à l'information;
- élargissant les méthodes de divulgation non officielles et proactives;
- continuant à réduire les arriérés grâce à la dotation dans les secteurs clés;
- mettant en œuvre des mesures d'efficacité supplémentaires.



RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION

L'annexe A présente un rapport statistique sur la LAI pour la période visée de 2010-2011. 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 par le rapport, du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, l'ARC a reçu 2 589 nouvelles demandes d'accès à l'information. Cela représente une augmentation de 791 demandes (43,99 %) par rapport à l'exercice précédent. Puisque 1 043 demandes avaient été reportées de 2009-2010, cela représentait un total de 3 632 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
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
2010-2011	2 589	2 605	1 116 838

L'ARC a également reçu 116 demandes de consultation de la LAI, dont 105 ont été traitées.

En outre, le Groupe chargé du soutien du programme et de la formation de la Direction de l'AIPRP a répondu à environ 800 courriels et 876 demandes de renseignements téléphoniques provenant de l'ARC et de l'extérieur. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives ayant trait aux processus et procédures liés à la LAI ou à la LPRP, et la fourniture des coordonnées d'autres personnes-ressources.

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	1 720	66,43 %
Secteur commercial	738	28,51 %
Organismes	12	0,46 %
Médias	111	4,29 %
Secteur universitaire	8	0,31 %



Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 2 605 demandes d'accès à l'information, ce qui a compris l'examen de 1 116 838 pages de documents. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication intégrale	326	12,51 %
Communication partielle	1 357	52,09 %
Exclusion intégrale	68	2,61 %
Exception intégrale	58	2,23 %
Transmission à une autre institution	6	0,23 %
Traitement impossible	296	11,36 %
Abandon de la demande	479	18,39 %
Traitement non officiel	15	0,58 %

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	73	2,80 %
14	La divulgation risquerait de porter préjudice aux affaires fédérales-provinciales	38	1,46 %
15	La divulgation nuit à la conduite des affaires internationales, à la défense du Canada, ou porte sur des activités subversives	79	3,03 %
16	Relatifs à l'application de la loi, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions	620	23,80 %
17	Sécurité d'une personne	3	0,12 %
18	Préjudice aux intérêts économiques du Canada	3	0,12 %
19	Renseignements personnels	823	31,59 %
20	Renseignements d'un tiers sur une entreprise	44	1,69 %
21	Opérations du gouvernement – conseils	489	18,77 %
22	Procédures de mises à l'essai, tests et vérifications	26	1,00 %
23	Assujettis au secret professionnel entre client et avocat	184	7,06 %
24	Interdictions réglementaires	837	32,13 %
26	Renseignements à publier	8	0,31 %



Exclusions citées

Des exclusions ont été invoquées 45 fois en vertu de l'article 68 et 44 fois en vertu l'article 69.

Délai de traitement et prorogations des délais

Le tableau suivant présente les délais de traitement des 2 605 demandes traitées en 2010-2011 :

Délai de traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
30 jours ou moins	556	21,34 %
De 31 à 60 jours	519	19,92 %
De 61 à 120 jours	672	25,80 %
121 jours ou plus	858	32,94 %

La Direction de l'AIPRP a traité 1 617 (62 %) demandes dans les délais prescrits. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les trente jours civils, ou lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai prescrit.

En outre, la Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai prescrit dans 902 cas en 2010-2011. Ces prorogations ont été demandées parce que le délai d'origine de trente jours nuirait aux activités de l'ARC ou parce que des consultations de tiers ou d'autres institutions du gouvernement étaient nécessaires.

Traductions

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

Méthode de consultation

Des 1 683 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués entièrement ou partiellement, 1 660 demandeurs ont reçu des copies de l'ensemble des documents. Treize autres demandeurs ont obtenu l'accès en examinant l'ensemble des documents et, s'ils le voulaient, ont obtenu des copies choisies des documents pouvant être communiqués. L'annexe C donne plus de précisions à ce sujet.

Frais

Au cours de la période visée, le total des frais perçus a totalisé 47 353,40 \$. L'annexe A donne plus de précisions à ce sujet.



Coûts

Au cours de 2010-2011, la Direction de l'AIPRP a estimé le coût total lié à l'application de la LAI à 3 317 283,71 \$, ce qui ne comprend pas le soutien à la coordination des directions générales. Pour en savoir plus, veuillez consulter l'annexe A.

Plaintes, enquêtes et recours devant la Cour fédérale

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a reçu des plaintes à l'égard de 610 demandes. Certaines de ces plaintes se rapportent à des demandes traitées par l'ARC au cours d'exercices antérieurs. Parmi les 610 demandes reçues, 391 (64 %) provenaient d'un seul demandeur.

L'ARC a travaillé avec le Commissariat à l'information du Canada afin de fermer 685 enquêtes sur des plaintes, dont 217 étaient justifiées et 468 ne l'étaient pas. Cela comprend les enquêtes sur les plaintes portées au cours d'exercices antérieurs.

ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE

Institution CANADA REVENUE AGENCY/ AGENCE DU REVENU DU CANADA				Reporting period / Période visée par le rapport 2010-04-01 to/à 2011-03-31	
Source	Media / Médias 111	Academia / Secteur universitaire 8	Business / Secteur commercial 738	Organization / Organisme 12	Public 1,720

I Requests under the Access to Information Act / Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information	
Received during reporting period / Reçues pendant la période visée par le rapport	2,589
Outstanding from previous period / En suspens depuis la période antérieure	1,043
TOTAL	3,632
Completed during reporting period / Traitées pendant la période visées par le rapport	2,605
Carried forward / Reportées	1,027

II Disposition of requests completed / Disposition à l'égard des demandes traitées			
1. All disclosed / Communication totale	326	6. Unable to process / Traitement impossible	296
2. Disclosed in part / Communication partielle	1,357	7. Abandoned by applicant / Abandon de la demande	479
3. Nothing disclosed (excluded) / Aucune communication (exclusion)	68	8. Treated informally / Traitement non officiel	15
4. Nothing disclosed (exempt) / Aucune communication (exemption)	58	TOTAL	2,605
5. Transferred / Transmission	6		

III Exemptions invoked / Exceptions invoquées							
S. Art. 13(1)(a)	39	S. Art. 16(1)(a)	35	S. Art. 18(b)	0	S. Art. 21(1)(a)	142
(b)	10	(b)	61	(c)	0	(b)	323
(c)	22	(c)	497	(d)	2	(c)	3
(d)	2	(d)	0	S. Art. 19(1)	823	(d)	21
S. Art. 14	38	S. Art. 16(2)	26	S. Art. 20(1)(a)	3	S. Art. 22	26
S. Art. 15(1) International rel. / Relations intern.	79	S. Art. 16(3)	1	(b)	23	S. Art. 23	184
Defence / Défense	0	S. Art. 17	3	(c)	14	S. Art. 24	837
Subversive activities / Activités subversives	0	S. Art. 18(a)	1	(d)	4	S. Art. 26	8

IV Exclusions cited / Exclusions citées			
S. Art. 68(a)	45	S. Art. 69(1)(c)	0
(b)	0	(d)	0
(c)	0	(e)	2
S. Art. 69(1)(a)	17	(f)	3
(b)	0	(g)	22

V Completion time / Délai de traitement	
30 days or under / 30 jours ou moins	556
31 to 60 days / De 31 à 60 jours	519
61 to 120 days / De 61 à 120 jours	672
121 days or over / 121 jours ou plus	858

VI Extensions / Prorogations des délais		
	30 days or under / 30 jours ou moins	31 days or over / 31 jours ou plus
Searching / Recherche	480	420
Consultation	0	2
Third party / Tiers	0	0
TOTAL	480	422

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	1,660
Examination / Examen de l'original	2
Copies and examination / Copies et examen	11

IX Fees / Frais			
Net fees collected / Frais net perçus			
Application fees / Frais de la demande	12,941.20	Preparation / Préparation	186.40
Reproduction	33,925.80	Computer processing / Traitement informatique	0
Searching / Recherche	300.00	TOTAL	47,353.40
Fees waived / Dispense de frais		No. of times / Nombre de fois	\$
\$25.00 or under / 25 \$ ou moins		58	290.00
Over \$25.00 / De plus de 25 \$		3	168.40

X Costs Coûts	
Financial (all reasons) / Financiers (raisons)	
Salary / Traitement	\$ 2,815,319.81
Administration (O and M) / Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 501,963.91
TOTAL	\$ 3,317,283.71
Person year utilization (all reasons) / Années-personnes utilisées (raison)	
Person year (decimal format) / Années-personnes (nombre décimal)	38.3

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



ANNEXE B – EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS POUR 2010-2011

Partie III – Exceptions invoquées

Alinéa 13(1)(e) : 0	Alinéa 18.1(1)(a) : 0
Alinéa 16.1(1)(a) : 0	Alinéa 18.1(1)(b) : 0
Alinéa 16.1(1)(b) : 0	Alinéa 18.1(1)(c) : 0
Alinéa 16.1(1)(c) : 0	Alinéa 18.1(1)(d) : 0
Alinéa 16.1(1)(d) : 0	Alinéa 20(1)(b.1) : 0
Paragraphe 16.2(1) : 0	Article 20.1 : 0
Article 16.3 : 0	Article 20.2 : 0
Alinéa 16.4(1)(a) : 0	Article 20.4 : 0
Paragraphe 16.4(1)(b) : 0	Paragraphe 22.1(1) : 6
Article 16.5 : 0	

Partie IV – Exclusions citées

Article 68.1 : 0	Alinéa 68.2(b) : 0
Alinéa 68.2(a) : 0	Paragraphe 69.1(1) : 0

ANNEXE C – ÉCARTS

Il existe un écart entre le nombre pour la méthode de consultation (1 673) et le nombre de documents qui ont été communiqués ou communiqués en partie (1 683). Cet écart est attribuable à une erreur d'entrée de données dans le logiciel de gestion des cas d'AIPRP de l'ARC. Le logiciel a été mis à jour depuis afin de répondre aux nouvelles exigences statistiques du SCT.