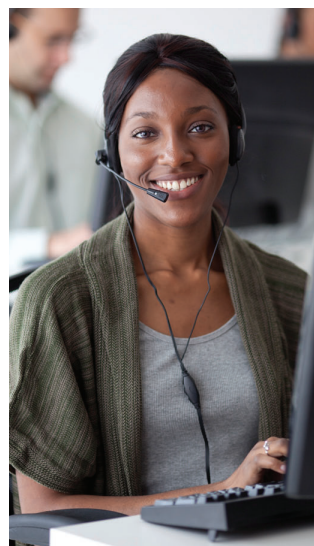


# Rapport annuel au Parlement 2011-2012

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







## Avant-propos

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales doit préparer un rapport annuel sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) et le présenter au Parlement.

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), selon les dispositions de l'article 72 de la LAI. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon les dispositions de la LAI au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012. 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<sup>er</sup> 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. L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les autres groupes à considérer les méthodes de consultation non officielles suivantes mises à leur disposition :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC : [www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html](http://www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html)
- 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
- 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
- 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 .....	5
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	6
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	7
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....	7
Annexe – <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....	9
Rapport statistique – interprétation et explication .....	10
Environnement opérationnel.....	15
Politiques, lignes directrices et procédures .....	19
Collaboration avec les organismes de surveillance .....	20
Présentation de rapports destinés au public .....	20
Plaintes et enquêtes .....	21
Conclusion.....	21
Annexe A – rapport statistique .....	22



## 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*.

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

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

L'ARC est composée de 13 directions générales et de 5 bureaux régionaux à l'échelle du pays.

### 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

### Régions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



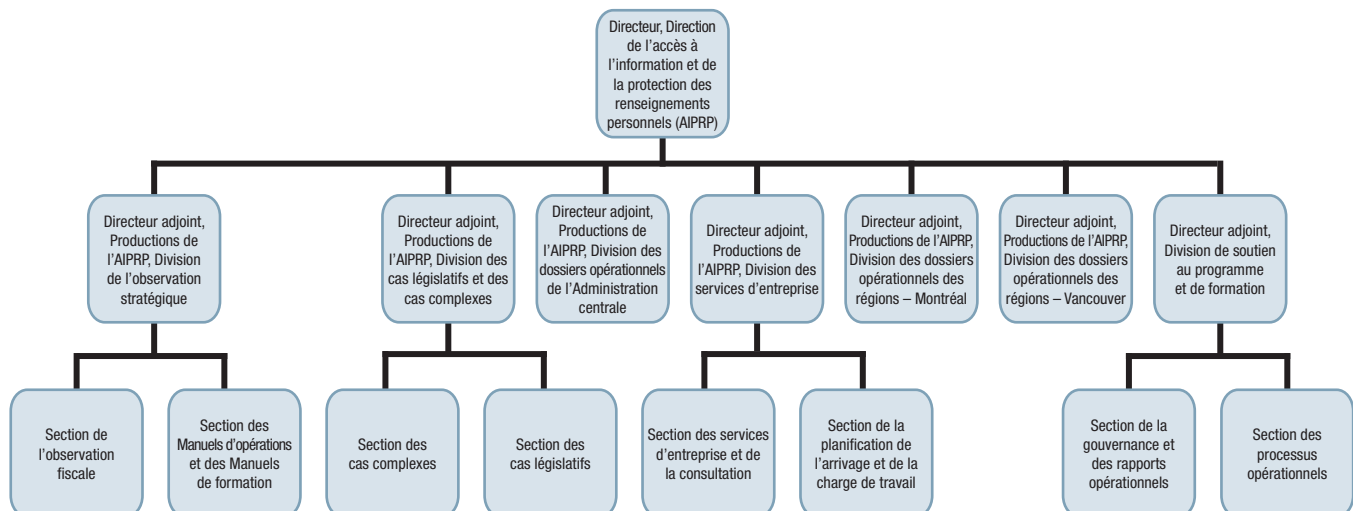
## Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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 selon les dispositions de la LAI et de la LPRP;
- donner des conseils et une orientation aux employés de l'ARC concernant les exigences relatives aux demandes de renseignements personnels ainsi qu'à la gestion adéquate de ces renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC;
- coordonner les processus d'évaluation de l'incidence de la protection des renseignements personnels au sein de l'ARC, en plus de donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les incidences sur la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer les risques;
- 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 ainsi qu'en matière de politiques;
- respecter ses obligations en matière de planification d'entreprise et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la 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 2011-2012, 130 employés à plein temps étaient chargés de l'application de la LAI et de la LPRP. La Direction de l'AIPRP est composée de deux divisions principales : la production ainsi que le soutien au programme et la formation (à l'interne et à l'échelle de l'ARC). En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction de l'AIPRP compte un bureau à Vancouver et un autre à Montréal.





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

Le Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels est un comité de niveau exécutif avec des représentants de tous les secteurs de l'ARC. Le Comité facilite l'examen horizontal par des cadres des nouvelles questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui pourraient avoir une incidence sur l'ARC. Le Comité examine les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ainsi que les politiques et les initiatives du gouvernement fédéral qui touchent l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC. En 2011-2012, la représentation au Comité s'est étendue à la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise et à la Direction générale des appels afin de traiter des questions éventuelles de nature juridique et à risque élevé.

## Délégation des responsabilités selon les dispositions 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 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 actuelle 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 le 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 aussi accordées aux sous commissaires, bien qu'exercées seulement dans des cas exceptionnels, si jamais. En 2011-2012, il n'y a eu aucun cas où le pouvoir délégué a été exercé par un sous commissaire.





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*<sup>1</sup>, 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*<sup>2</sup>, 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 8<sup>th</sup> day of June, 2011  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 8<sup>e</sup> jour de juin 2011

<sup>1</sup> R.S., c. A-1

<sup>2</sup> S.R., c. 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); 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
- Dirigeant principal de la vérification et directeur général de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directeur, 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
- Dirigeant principal de la vérification et directeur général 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
- Directeur, 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
- Dirigeant principal de la vérification et directeur général de l'évaluation des programmes de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise
- Directeur, 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
- Directeur, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques
- Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, Direction générale des affaires publiques

## Rapport statistique – interprétation et explication

L'annexe A présente un rapport statistique sur la LAI pour la période visée de 2011-2012. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

### **Demandes selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information***

Au cours de la période visée par le rapport, du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012, l'ARC a reçu 2 237 nouvelles demandes d'accès à l'information. Il s'agit de 352 demandes en moins par rapport à l'année passée, mais plus que la moyenne sur cinq ans de 2 059 demandes par année. Étant donné que 1 027 demandes ont été reportées de 2010-2011, cela représentait un total de 3 264 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
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
2011-2012	2 237	2 683	998 802

Quelque 15 667 pages de plus ont été traitées en ce qui concerne les demandes qui ont été traitées de façon non officielle à un moment ultérieur. Par conséquent, la Direction de l'AIPRP a traité un total de 1 014 469 pages en 2011-2012.

De plus, la Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 965 courriers électroniques et à 872 demandes de renseignements téléphoniques provenant tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'ARC. Les réponses aux demandes de renseignements comprennent des conseils et des directives ayant trait aux processus et procédures liés à la LAI ou à la LPRP ainsi que la fourniture des coordonnées d'autres personnes-ressources.



## Sources des demandes

Le tableau suivant représente la répartition des demandes reçues selon la source en 2011-2012.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	60	2,68 %
Monde universitaire	3	0,13 %
Monde des affaires (secteur privé)	799	35,72 %
Organismes	13	0,58 %
Public	1362	60,89 %

## Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 2 683 demandes d'accès à l'information. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication totale	375	13,98 %
Communication partielle	1 600	59,63 %
Exception totale	16	0,60 %
Exclusion totale	68	2,53 %
Aucun enregistrement n'existe	205	7,64 %
Demande transférée	5	0,19 %
Abandon de la demande	362	13,49 %
Traitement non officiel	52	1,94 %

Pour obtenir plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.



## Exceptions

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

Articles	Description	Nombre	Pourcentage
13	Obtenus à titre confidentiel d'autres gouvernements	140	5,22 %
14	Risquerait de porter préjudice aux affaires fédérales-provinciales	35	1,30 %
15	Nuirait à la conduite des affaires internationales, à la défense du Canada ou d'un État allié, ou porte sur des activités subversives	87	3,24 %
16	Relatifs à l'application de la loi, aux enquêtes ou à la sécurité des institutions	1 150	42,86 %
17	Sécurité d'une personne	10	0,37 %
18	Préjudice aux intérêts économiques du Canada	11	0,41 %
19	Renseignements personnels	1 046	38,99 %
20	Renseignements d'un tiers sur une entreprise	53	1,98 %
21	Opérations du gouvernement – conseils	596	22,33 %
22	Procédures de mises à l'essai, tests et vérifications	21	0,82 %
23	Secret professionnel entre client et avocat	268	10,06 %
24	Interdictions réglementaires	1 194	44,58 %
26	Renseignements à publier	2	0,07 %

## Exclusions

En 2011-2012, des exclusions ont été citées 99 fois selon les dispositions de l'article 68 et 43 fois selon les dispositions de l'article 69.

## Format des renseignements divulgués

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP du bureau de Montréal a lancé un projet pilote qui accordait aux demandeurs le choix de recevoir leur trousse de réponse sur CD ou DVD. La fourniture de documents électroniques a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. Parmi les 1 975 demandes d'accès à l'information pour lesquelles les renseignements ont été divulgués entièrement ou partiellement, 46 % ont été communiqués en format papier et 52 % en format électronique. Les 2 % restants ont été communiqués sous d'autres formats (comme le visionnement du matériel dans une salle de lecture).



## Complexité des demandes

Selon les critères en matière de complexité du Secrétariat du Conseil du Trésor, un grand nombre de demandes traitées par l'ARC sont considérées complexes en raison du nombre de pages. Parmi les demandes d'accès à l'information traitées au cours de 2011-2012, 34 % comprenaient le traitement de 100 pages ou plus. En effet, 19 de ces demandes représentaient le traitement de 7 570 pages en moyenne. Au total, l'ARC a traité 998 802 pages au cours de 2011-2012. Il importe de mentionner qu'un bon nombre de demandes comportant 100 pages ou moins étaient également considérées comme complexes, en raison du sujet et de la nature délicate du dossier. Pour obtenir plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.

## Présomptions de refus

Parmi les 2 683 demandes traitées en 2011-2012, 869 (32 %) ont été traitées après l'échéance prévue par la loi pour des motifs tels que la capacité de la charge de travail et la nécessité de mener des consultations. Ce chiffre est plus élevé que la normale parce que l'ARC a concentré ses efforts sur le traitement des demandes antérieures à 2011-2012.

Le nombre de demandes dont la période de traitement était prolongée a également augmenté considérablement en 2011-2012 comparativement aux exercices antérieurs. Encore une fois, ce résultat est en grande partie attribuable à la décision de l'ARC de viser principalement la réduction des arriérés au cours de l'exercice.

## Demandes de traduction

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

## Délai de traitement et prorogations des délais

Le tableau suivant indique les délais de traitement pour les 2 683 demandes traitées en 2011-2012.

Délai de traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
30 jours ou moins	911	33,96 %
De 31 à 60 jours	703	26,20 %
De 61 à 120 jours	380	14,16 %
121 jours ou plus	689	25,68 %



La Direction de l'AIPRP a traité 1 814 (68 %) demandes dans le délai prescrit par la loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils, ou lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai prescrit.

La Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai prescrit dans 1 497 demandes traitées en 2011-2012. Parmi ces demandes, 609 prorogations ont été appliquées aux demandes d'exercices antérieurs et 888 ont été appliquées en 2011-2012. Le grand nombre de prorogations appliquées aux demandes d'exercices antérieurs se justifie par l'élimination réussie des arriérés. Les prorogations ont été appliquées, parce que l'ARC soutenait que le fait de respecter le délai original de 30 jours aurait empiété de façon déraisonnable sur les activités ou que l'ARC devait consulter des tiers ou d'autres institutions fédérales.

## **Frais**

Au cours de la période visée, les frais perçus s'élevaient à 56 805,00 \$. Pour obtenir plus de détails, consultez l'annexe A.

## **Consultations**

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a traité 93 demandes de consultations provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 9 698 pages ont été examinées afin de répondre à ces demandes. Neuf autres demandes ont été reportées à l'exercice 2012-2013.

Pour plus de détails sur les consultations reçues d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux, y compris les délais de traitement et d'exécution, consultez l'annexe A.

## **Délai d'exécution des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet**

Il n'y a eu aucune consultation sur les documents confidentiels du Cabinet en 2011-2012.

## **Coûts**

Au cours de 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a engagé des coûts liés à l'application de la LAI de 5 862 880,00 \$, ce qui ne comprend pas le soutien à la coordination des directions générales.

Pour obtenir plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.



## Environnement opérationnel

La Direction de l'AIPRP de l'ARC traite un important volume de demandes d'accès à l'information. En effet, l'ARC a traité le deuxième volume en importance de demandes d'accès à l'information parmi l'ensemble des institutions fédérales en 2010-2011, le dernier exercice pour lequel le SCT a publié des statistiques. La charge de travail de la Direction de l'AIPRP a augmenté de façon constante au fil des ans : de 129 942 pages en 1999, à 344 394 pages en 2005-2006, à 998 802<sup>3</sup> pages en 2011-2012.

En plus de sa charge de travail, de nombreux défis simultanés ont exercé des pressions sur les activités de la Direction de l'AIPRP. Les principales difficultés comprennent les suivantes :

- **Arriérés** : un tiers des demandes relatives aux demandes d'accès à l'information pour l'ARC en 2011-2012 consistait en des demandes provenant d'exercices antérieurs.
- **Auteurs de demandes multiples** : 28,1 % des demandes d'accès à l'information reçues au cours de 2011-2012 provenaient de cinq demandeurs. En effet, 17,9 % des demandes provenaient d'un seul demandeur.
- **Personnel moins expérimenté** : 39 % des employés de la Direction de l'AIPRP se sont joints à l'équipe au cours de 2011-2012. Ces employés nécessitent davantage de soutien, de formation et de supervision afin de s'acquitter de leurs responsabilités efficacement.
- **Demandes de nature délicate et complexe** : Ces demandes exigent une analyse plus détaillée et des consultations ou des litiges multi-juridictionnels.

Afin de répondre à ces difficultés, l'ARC a élaboré et a commencé à mettre en œuvre un plan d'action pluriannuel en 2010-2011. Le plan visait la mise en œuvre d'activités particulières dans quatre secteurs clés :

- communications
- formation
- dotation
- mesures d'efficience

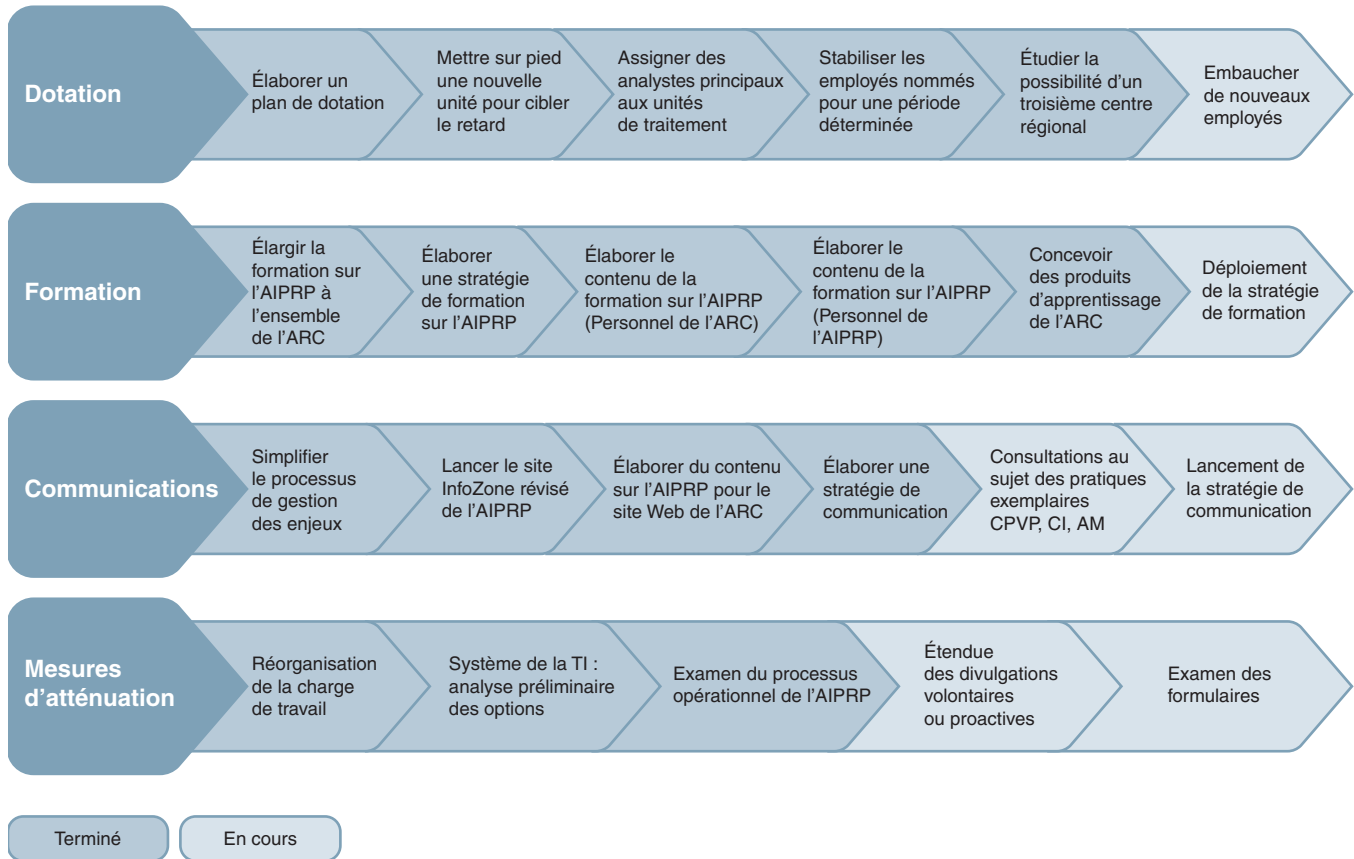
<sup>3</sup>L'ARC a traité 15 667 pages supplémentaires relatives aux demandes de renseignements officieuses, pour un total global de 1 014 469 pages en 2011-2012.





Comme l'illustration suivante l'indique, l'ARC a fait des progrès considérables dans la mise en œuvre du plan d'action.

## Actions



## Communications

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a ciblé la plupart de ses activités de communication sur la sensibilisation du public à la façon dont les employés de l'ARC peuvent aider les Canadiens à accéder aux renseignements de l'ARC. Les activités de communication visaient aussi à mieux informer les Canadiens afin d'appuyer leur droit d'accès aux renseignements. Voici un résumé de certaines des activités clés effectuées en 2011-2012.



## **Semaine du droit à l'information**

La Semaine du droit à l'information est une initiative internationale présentée au Canada par le Commissariat à l'information du Canada. Son but est de sensibiliser le public au droit d'accéder à l'information du gouvernement. En septembre 2011, l'ARC a entrepris un vaste éventail d'activités visant à promouvoir la Semaine du droit à l'information à l'ARC :

- Un site intranet personnalisé a été conçu afin d'informer les employés sur les principes liés à l'obligation de prêter assistance. Des milliers d'employés ont visité le site et bon nombre d'entre eux ont participé aux activités interactives, y compris à l'exercice de « chasseurs de mythes » relatif à l'AIPRP.
- Plus de 800 employés de l'ARC ont participé à des séances de sensibilisation à l'obligation de prêter assistance.
- Le commissaire a envoyé un courriel national à l'ensemble du personnel de l'ARC afin de les informer au sujet de la semaine et des activités prévues.

## **Site intranet de l'ARC**

La priorité constante de la Direction de l'AIPRP consiste à faire en sorte que tous les employés de l'ARC aient les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités liées à l'accès à l'information. En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a réorganisé son site intranet afin d'offrir des outils en ligne à tous les intervenants de l'ARC qui répondent aux demandes d'AIPRP. Les renseignements comprenaient des conseils sur la façon de répondre à une demande d'AIPRP, de formuler des recommandations ainsi que l'amélioration de la section foire aux questions.

## **Site Internet de l'ARC**

Afin d'aider les Canadiens à exercer leur droit d'accès à l'information de l'ARC, la Direction de l'AIPRP a révisé le site Web de l'ARC. La Direction a également ajouté du nouveau contenu afin de fournir au public les renseignements nécessaires pour présenter une demande d'AIPRP, de les informer sur le processus de demande informelle et de décrire les pratiques de l'ARC sur la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels.

À l'appui de l'initiative sur le gouvernement ouvert, l'ARC a également commencé à afficher des lignes de résumé sur les demandes traitées d'accès à l'information sur son site Web en janvier 2012. Ces lignes de résumé informent les Canadiens sur le genre de renseignements demandés et leur donnent la possibilité d'y accéder de façon informelle.



## Engagement interne

Afin de gérer efficacement les questions relatives à l'AIPRP, la Direction de l'AIPRP a continué de collaborer étroitement avec le Comité d'examen et de surveillance de l'AIPRP. Les commentaires et les conseils du Comité étaient particulièrement utiles afin d'informer la Direction de l'AIPRP sur le contenu nécessaire dans le site Web de l'ARC.

La Direction de l'AIPRP a aussi travaillé avec la Direction générale de la stratégie et de l'intégration afin d'intégrer le contenu relatif à l'accès à l'information dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la gestion de l'information.

## Formation

La Direction de l'AIPRP a étendu considérablement la formation aux publics ciblés à l'ARC au cours de 2011-2012. La formation et le matériel de sensibilisation ont été modifiés afin de mettre l'accent sur les principes liés à l'obligation de prêter assistance. Ces principes stipulent que chaque employé de l'ARC a le devoir de faire tous les efforts raisonnables pour aider les demandeurs, répondre aux demandes de manière précise et complète ainsi que donner rapidement accès aux documents. Ces principes ont été renforcés davantage au cours de la Semaine du droit à l'information.

La formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été présentée à 3 538 employés au cours de 169 séances à l'échelle du Canada. Comparativement à l'exercice 2010-2011, cela représente une augmentation de 218 % au titre de la formation des employés.

Une autre formation a été offerte aux cadres au moyen du Programme d'apprentissage pour MG : 440 gestionnaires ont participé à 22 séances. En outre, la Direction générale des services juridiques a donné 6 séances de formation à 94 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la LAI et à la LPRP.

La Direction de l'AIPRP a également donné une formation intensive aux employés travaillant à la direction. De façon particulière, la formation portait sur le système interne de suivi et de révision électronique (application de numérisation et de retranchement), et tous les nouveaux analystes ont reçu une formation approfondie sur la LAI et la LPRP et la façon de les appliquer à l'ARC.



## Dotation

En 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a reçu des ressources importantes afin de mettre en œuvre son plan d'amélioration pluriannuel. Par conséquent, la Direction de l'AIPRP :

- a embauché 32 employés temporaires afin de traiter les dossiers de façon plus rapide;
- a agrandi l'équipe établie en 2010-2011 en vue d'éliminer les arriérés;
- a embauché d'autres employés afin de renforcer la gouvernance de la protection des renseignements personnels, d'étendre les communications et la formation et de mettre en place des mesures d'efficience.

Ces mesures de dotation ont permis à la Direction de l'AIPRP de dépasser ses objectifs de production. En effet, à la fin de 2011-2012, la Direction de l'AIPRP a éliminé 100 % des arriérés antérieurs à avril 2010 et 92,4 % des demandes reportées de l'exercice précédent. Cette dernière réalisation a largement dépassé l'objectif de 75 % établi dans le plan d'élimination de la charge de travail.

À la suite de ces mesures, la Direction de l'AIPRP a dépassé de 19,9 % le nombre de demandes traitées par rapport aux demandes reçues en 2011-2012. Le nombre de dossiers reportés (581) à 2012-2013 représentait le plus faible niveau depuis 2006-2007.

## Les mesures d'efficience

Assurer la durabilité des activités à long terme demeure un objectif essentiel de la Direction de l'AIPRP. À cette fin, la Direction de l'AIPRP a mis en œuvre un certain nombre de mesures d'efficience en 2011-2012, dont les plus importantes étaient les suivantes :

- Réorganisé ses divisions selon le sujet des demandes. La réorganisation des divisions en fonction de ces critères a pour objet d'optimiser la productivité, d'apporter un soutien aux employés de l'ARC et de mieux répondre aux besoins des contribuables.
- Lancé un projet pilote à Montréal qui a accordé aux demandeurs l'option de recevoir leur trousse de réponse sur un CD ou un DVD. Fournir des documents de façon électronique a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier au sein de la Direction.
- Ajouté des trousseaux d'outils d'information à son site intranet afin d'aider les employés à s'acquitter de leurs responsabilités à l'égard de l'AIPRP.
- Toutes les nouvelles demandes ont été traitées à l'aide du système de révision électronique, une application de numérisation et de retranchement, ce qui s'est traduit par la réduction des processus manuels.

## Politiques, lignes directrices et procédures

L'ARC n'a pas mis en œuvre de politiques, de procédures ni de lignes directrices relatives à l'accès à l'information au cours de 2010-2011. Toutefois, l'ARC se conforme à la *Directive concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information* ainsi qu'à toute autre politique, ligne directrice et procédure connexe du Secrétariat du Conseil du Trésor.



## Collaboration avec les organismes de surveillance

L'ARC continue de collaborer étroitement avec le Commissariat à l'information et le Secrétariat du Conseil du Trésor sur des questions relatives à l'accès à l'information qui touchent nos deux organisations. En consultation avec le Commissariat à l'information, par exemple, l'ARC a révisé les processus et procédures afin d'assurer la gestion efficace des questions suivantes :

- des plaintes de délégation spéciale<sup>4</sup>;
- des dossiers importants;
- des plaintes de la part d'auteurs de demandes multiples.

Le Commissariat à l'information a également apporté un soutien à l'ARC au cours de la Semaine du droit à l'information.

L'ARC a aussi consulté la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor et a collaboré avec la Division afin de s'acquitter de ses obligations et de renforcer les activités actuelles. Dans le cadre de l'initiative sur le gouvernement ouvert du Secrétariat du Conseil du Trésor, par exemple, l'ARC a commencé à afficher des lignes de résumé sur les demandes traitées d'accès à l'information sur le site Web de l'ARC en janvier 2012. L'ARC a également participé activement à une équipe spéciale établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de définir les exigences fonctionnelles d'un système pangouvernemental sur l'AIPRP.

## Présentation de rapports destinés au public

En 2011-2012, l'ARC a révisé le chapitre à son sujet dans la publication *Info Source* afin de s'assurer que les renseignements qui y figurent sont exacts. Dans le cadre de ce processus, des catégories de documents et des fichiers de renseignements personnels ont été mis à jour.

La Direction de l'AIPRP a aussi rendu compte de son rendement relativement à l'accès à l'information en répondant aux sources de données 12.4 et 12.6 du *Cadre de responsabilisation de gestion 2011-2012*. Le Cadre est un principal outil de gestion du rendement utilisé par le gouvernement fédéral afin de favoriser la responsabilisation des administrateurs généraux et d'améliorer les pratiques de gestion dans l'ensemble des ministères et des organismes.

Le tableau suivant indique les résultats du Cadre de responsabilisation de gestion de l'ARC depuis 2008-2009.

Exercice	Résultats de la source de données 12.4 (Accès à l'information)	Résultats de la source de données 12.6 (Gouvernance et capacité)
2008-2009	Possibilité d'amélioration	Non évaluée
2009-2010	Acceptable	Non évaluée
2010-2011	Acceptable	Forte
2011-2012	Acceptable	Forte

<sup>4</sup>Plaintes de délégation spéciale sont des plaintes qui portent sur l'application d'exemptions particulières selon les dispositions de la LAI qui touchent ce qui suit : 1) les renseignements obtenus à titre confidentiel d'un gouvernement étranger ou d'un organisme international (article 13) ou 2) des renseignements qui, s'ils sont divulgués, pourraient porter préjudice à la conduite des affaires internationales (article 15).



## Plaintes et enquêtes

Au cours de 2011-2012, l'ARC a reçu 380 plaintes : parmi celles ci, 200 (52,6 %) provenaient d'un seul demandeur.

Le tableau suivant indique en détail les 257 plaintes traitées au cours de l'exercice. De celles ci, 71 % ont été abandonnées. Certaines de ces plaintes ont été reçues au cours d'exercices précédents.

Traitement	Nombre de plaintes	Pourcentage
Abandonnée	182	71 %
Bien fondée, réglée sans recommandation	40	16 %
Pas bien fondée	29	11 %
Bien fondée et réglée	2	0,007 %
Réglée	2	0,007 %
Résolution obtenue par médiation	1	0,004 %
Renoncée (abandonnée)	1	0,004 %

## Conclusion

L'ARC s'est engagée à accorder l'accès à l'information à l'ensemble de la population canadienne selon les dispositions de la LAI. À cette fin, l'ARC a fait des progrès importants en vue de surmonter les difficultés éprouvées en mettant en œuvre de son plan d'amélioration pluriannuel. Étant donné que les arriérés sont réduits considérablement, l'ARC est en bonne position pour continuer le renforcement de ses activités en prenant les mesures suivantes :

- offrir des produits de communication et de formation à l'intention des publics ciblés afin de s'assurer qu'ils comprennent les principes liés à l'obligation de prêter assistance;
- étendre la portée des mécanismes de divulgation informelle dans la mesure du possible dans l'ARC;
- lancer une technologie améliorée, y compris une nouvelle version du système de suivi de l'AIPRP et du système de révision électronique;
- mettre en œuvre des mesures d'efficacité supplémentaires.



## Annexe A – rapport statistique

### Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution : Agence du revenu du Canada

Période visée par le rapport : 2011-04-01 au 2012-03-31

#### **PARTIE 1 - Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information***

##### **1.1 Nombre de demandes**

	<b>Nombre de demandes</b>
Reçues pendant la période visée par le rapport	2 237
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	1 027
<b>Total</b>	<b>3 264</b>
Fermées pendant la période visée par le rapport	2 683
Reportées à la prochaine période de rapport	581

##### **1.2 Source des demandes**

<b>Source</b>	<b>Nombre de demandes</b>
Médias	60
Secteur universitaire	3
Secteur commercial (secteur privé)	799
Organisme	13
Public	1 362
<b>Total</b>	<b>2 237</b>





## PARTIE 2 - Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

### 2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	35	121	155	25	8	24	7	375
Communication partielle	69	253	438	271	111	150	308	1 600
Tous exemptés	3	4	1	5	2	0	1	16
Tous exclus	8	9	15	34	0	2	0	68
Aucun document n'existe	54	66	46	18	2	12	7	205
Demande transmise	5	0	0	0	0	0	0	5
Demande abandonnée	203	31	48	27	8	12	33	362
Traitement informel	28	22	0	0	0	2	0	52
<b>Total</b>	405	506	703	380	131	202	356	2 683

### 2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)(a)	35	16(2)(a)	2	18(a)	3	20.1	0
13(1)(b)	13	16(2)(b)	0	18(b)	0	20.2	0
13(1)(c)	92	16(2)(c)	19	18(c)	0	20.4	0
13(1)(d)	0	16(3)	1	18(d)	7	21(1)(a)	166
13(1)(e)	0	16.1(1)(a)	1	18.1(1)(a)	1	21(1)(b)	389
14(a)	31	16.1(1)(b)	7	18.1(1)(b)	0	21(1)(c)	10
14(b)	4	16.1(1)(c)	25	18.1(1)(c)	0	21(1)(d)	31
15(1) - A.I.*	87	16.1(1)(d)	0	18.1(1)(d)	0	22	13
15(1) - Déf.*	0	16.2(1)	0	19(1)	1 046	22.1(1)	8
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)(a)	0	23	268
16(1)(a)(i)	16	16.4(1)(a)	0	20(1)(b)	26	24(1)	1 194
16(1)(a)(ii)	33	16.4(1)(b)	0	20(1)(b.1)	1	26	2
16(1)(a)(iii)	0	16.5	0	20(1)(c)	19		
16(1)(b)	261	17	10	20(1)(d)	7		
16(1)(c)	785						
16(1)(d)	0						

\* A.I. : Affaires internationales    Déf. : Défense du Canada    A.S. : Activités subversives



## 2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68(a)	98	69(1)(a)	7	69(1)(g) re (a)	31
68(b)	1	69(1)(b)	0	69(1)(g) re (b)	1
68(c)	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (c)	0
68.1	0	69(1)(d)	0	69(1)(g) re (d)	0
68.2(a)	0	69(1)(e)	1	69(1)(g) re (e)	1
68.2(b)	0	69(1)(f)	1	69(1)(g) re (f)	1
				69.1(1)	0

## 2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	221	151	3
Communication partielle	694	884	22
<b>Total</b>	915	1 035	25

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	23 304	23 304	375
Communication partielle	827 213	666 441	1 600
Tous exemptés	7 370	0	16
Tous exclus	5 570	0	68
Demande abandonnée	135 345	53 573	362
<b>Total</b>	998 802	743 318	2 421



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

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombre de pages divulguées
Communication totale	330	6 101	39	8 084	3	2 063	3	7 056	0	0
Communication partielle	755	25 816	526	130 924	171	117 309	129	248 556	19	143 836
Tous exemptés	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	312	209	20	4 912	14	10 914	16	37 538	0	0
<b>Total</b>	<b>1 481</b>	<b>32 126</b>	<b>585</b>	<b>143 920</b>	<b>188</b>	<b>130 286</b>	<b>148</b>	<b>293 150</b>	<b>19</b>	<b>143 836</b>

## 2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	8	0	21	29
Communication partielle	0	309	1	66	376
Tous exemptés	0	0	0	7	7
Tous exclus	0	0	0	2	2
Demande abandonnée	0	47	0	17	64
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>364</b>	<b>1</b>	<b>113</b>	<b>478</b>

## 2.6 Retards

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

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
869	778	6	4	81



## 2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	27	69	96
16 à 30 jours	43	42	85
31 à 60 jours	21	76	97
61 à 120 jours	28	63	91
121 à 180 jours	11	34	45
181 à 365 jours	55	164	219
Plus de 365 jours	59	177	236
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>625</b>	<b>869</b>

## 2.7 Demandes de traduction

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

## PARTIE 3 - Prorogations

### 3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	171	0	1	0
Communication partielle	1 122	0	10	5
Tous exemptés	6	0	1	0
Tous exclus	43	0	0	0
Aucun document n'existe	49	0	0	0
Demande abandonnée	89	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1 480</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>5</b>



### 3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	737	0	4	1
31 à 60 jours	361	0	4	2
61 à 120 jours	263	0	3	1
121 à 180 jours	69	0	1	1
181 à 365 jours	47	0	0	0
Plus de 365 jours	3	0	0	0
<b>Total</b>	1 480	0	12	5

### PARTIE 4 - Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	2 193	10 965 \$	282	1 410 \$
Recherche	2	780 \$	0	0 \$
Production	0	0 \$	0	0 \$
Programmation	1	261 \$	0	0 \$
Préparation	1	116 \$	0	0 \$
Support de substitution	0	0 \$	0	0 \$
Reproduction	330	44 683 \$	0	0 \$
<b>Total</b>	2 527	56 805 \$	282	1 410 \$



## PARTIE 5 - Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

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

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	54	2 394	33	6 679
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	15	1 180	0	0
<b>Total</b>	69	3 574	33	6 679
Fermées pendant la période visée par le rapport	62	3 296	31	6 402
Reportées à la prochaine période de rapport	7	278	2	277

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	4	18	6	4	1	0	0	33
Communiquer en partie	1	2	4	4	2	2	2	17
Exempter en entier	0	3	1	1	1	0	0	6
Exclure en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Consulter une autre	2	0	0	0	0	0	0	2
Autre	0	0	0	0	0	0	3	3
<b>Total</b>	7	24	11	9	4	2	5	62



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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	4	6	2	2	3	0	0	17
Communiquer en partie	2	3	1	4	0	0	0	10
Exempter en entier	0	3	0	0	1	0	0	4
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	6	12	3	6	4	0	0	31

### PARTIE 6 - Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
<b>Total</b>	0	0

### PARTIE 7 - Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

#### 7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		4 657 056 \$
Heures supplémentaires		116 100 \$
Biens et services		1 089 724 \$
- Marchés de services professionnels	740 990 \$	
- Autres	348 734 \$	
<b>Total</b>		5 862 880 \$





## 7.2 Ressources humaines

<b>Ressources</b>	<b>Voués à l'AI à temps plein</b>	<b>Voués à l'AI à temps partiel</b>	<b>Total</b>
Employés à temps plein	83	0	83
Employés à temps partiel et occasionnels	0	0	0
Employés régionaux	0	0	0
Experts-conseils et personnel d'agence	6	0	6
Étudiants	2	0	2
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>91</b>