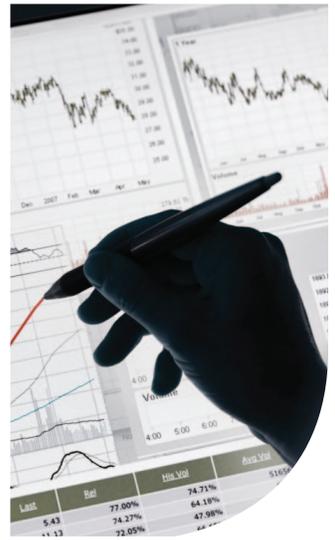


Rapport annuel au Parlement 2012-2013

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* 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 *Loi sur l'accès à l'information*. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* au cours de la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. 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. 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 *Loi sur l'accès à l'information* 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 *Loi sur l'accès à l'information* 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
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (y compris les demandes de formulaires et de publications) : 1-800-959-7383
- Demandes de renseignements des entreprises et des travailleurs indépendants (y compris les demandes de formulaires et de publications) : 1-800-959-7775
- Demandes de renseignements sur la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, la prestation pour enfants handicapés et les allocations spéciales pour enfants : 1-800-387-1194
- Aide aux organismes de bienfaisance (renseignements sur les organismes de bienfaisance enregistrés) : 1-888-892-5667
- Demandes de renseignements relatives à l'impôt international et aux non-résidents : particuliers et fiducies non-résidentes – 1-855-284-5943; sociétés et comptes des sociétés non-résidentes – 1-855-284-5945; impôt de la partie XIII et des comptes de retenue des non-résidents – 1-855-284-5947
- ATS (téléimprimeur) pour les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole : 1-800-665-0354



Table des matières

Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada	4
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	5
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	6
Délégation des responsabilités selon les dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	6
Annexe – <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	8
Rapport statistique – Interprétation et explication	9
Environnement opérationnel.....	14
Politiques, lignes directrices et procédures	19
Collaboration avec les organismes de surveillance	20
Présentation de rapports destinés au public	21
Plaintes et enquêtes et affaires de la Cour fédérale.....	23
Conclusion.....	27
Annexe A – rapport statistique	28



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

Directions générales

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

Bureaux régionaux

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec



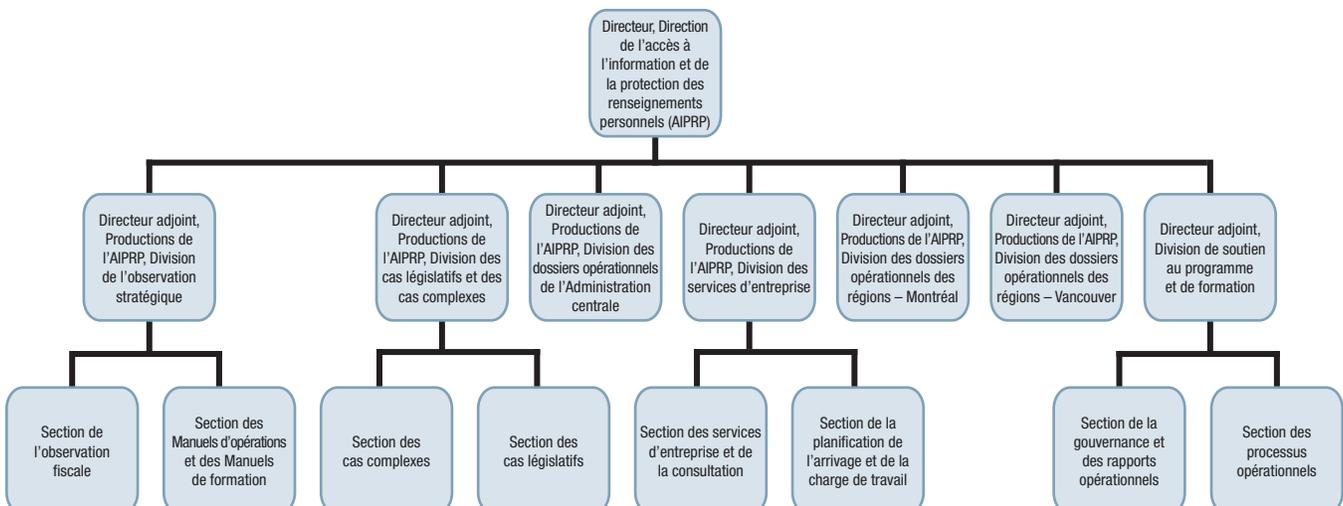
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Afin de remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP assume les responsabilités suivantes :

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

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 2012-2013, 124 employés à plein temps étaient chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. 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

Ce comité est composé de cadres supérieurs représentant toutes les directions générales de l'ARC. Il dirige l'examen horizontal 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. Son mandat a été révisé en 2012-2013.

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 *Loi sur l'accès à l'information* par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor. Toutefois, selon l'article 73 de cette loi, le ministre peut déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la *Loi* à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'arrêté sur la désignation actuelle de l'ARC pour la *Loi sur l'accès à l'information* a été signé le 28 mars 2013 par Gail Shea, ministre du Revenu national et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique. Il énonce les dispositions particulières de la *Loi* et de son règlement que la ministre a déléguées à divers postes au sein de l'ARC.

L'ordonnance de délégation a été revue en 2012-2013, comme le recommandait le Commissariat à l'information du Canada, à savoir « que la ministre du Revenu national modifie l'ordonnance de délégation afin d'assurer une plus grande autonomie du coordonnateur de l'accès à l'information ». Parmi les changements effectués, mentionnons le retrait du pouvoir délégué de tous les sous-commissaires, sauf le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.

Habituellement, le Directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de production approuvent les réponses aux demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué, ainsi qu'au sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques.



Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Access to Information Act
Delegation Order

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

I, Gail Shea, Minister of National Revenue, and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency, 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 et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada 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-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnées dans l'annexe.

La ministre du Revenu national et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique,

Gail Shea

Minister of National Revenue and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 28th day of March, 2013
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 28^e jour de mars 2013

¹ R.S., c. A-1

² S.R., ch. A-1

Canada



Annexe – Loi sur l'accès à l'information

Cadres 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), paragraphes 37(4), 43(1), 44(2) et 71(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*; 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-commissaire, Direction générale des affaires publiques
- 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
- 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-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

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 *Loi sur l'accès à l'information* pour l'exercice 2012-2013. Voici diverses explications et interprétations touchant les renseignements statistiques.

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

Au cours de la période visée par le rapport (soit du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013), l'ARC a reçu 3 137 nouvelles demandes d'accès à l'information. Il s'agit de 900 demandes (40 %) de plus que l'année passée. Étant donné que 582 demandes ont été reportées de 2011-2012, cela représentait un total de 3 719 demandes actives.

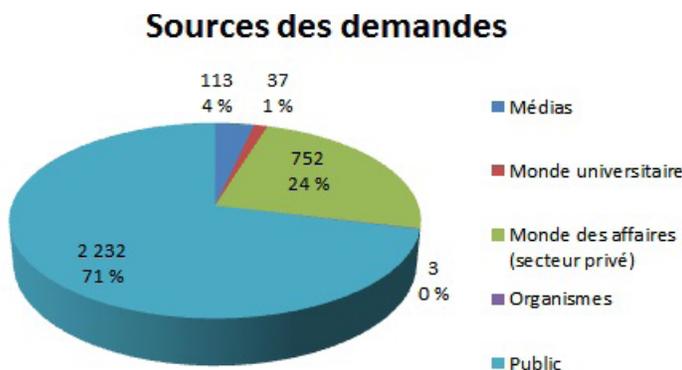
Le tableau suivant indique le nombre de demandes reçues et traitées par l'ARC au cours des cinq derniers exercices :

Exercice	Demands reçues	Demands traitées	Pages examinées
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
2012-2013	3 137	3 083	1 203 253

De plus, la Division de la formation et de soutien au programme de la Direction de l'AIPRP a répondu à 1 146 courriels et à 664 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 *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à la fourniture d'autres coordonnées.

Sources des demandes

Le graphique suivant représente la répartition des demandes reçues selon la source en 2012-2013.





Traitement des demandes

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a traité 3 083 demandes d'accès à l'information, ce qui comprend la révision de 1 203 253 pages de documents. Voici comment se répartit le traitement de ces demandes :

Traitement	Nombre de demandes	Pourcentage
Communication totale	433	14,04 %
Communication partielle	1 649	53,49 %
Exception totale	34	1,10 %
Exclusion totale	16	0,52 %
Aucun enregistrement n'existe	172	5,58 %
Demande transférée	4	0,13 %
Abandon de la demande	648	21,02 %
Traitement non officiel	127	4,12 %

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 de la *Loi sur l'accès à l'information* ont été invoqués. Le pourcentage réfère à la fréquence à laquelle une exception spécifique a été appliquée à des dossiers. Le pourcentage total est supérieur à 100 % parce que plus d'une exception a été appliquée aux dossiers individuels.

Articles	Description	Nombre	Pourcentage
13	Obtenus à titre confidentiel	127	5,45 %
14	Affaires fédérales-provinciales	19	0,82 %
15	Affaires internationales et défense	40	1,72 %
16	Exécution de la loi et enquêtes	1 270	54,48 %
17	Sécurité des personnes	5	0,21 %
18	Intérêts économiques du Canada	10	0,43 %
19	Renseignements personnels	986	42,30 %
20	Renseignements d'un tiers sur une entreprise	27	1,16 %
21	Opérations du gouvernement	453	19,43 %
22	Procédures de mises à l'essai, tests et vérifications	17	0,73 %
23	Secret professionnel entre client et avocat	264	11,33 %
24	Interdictions réglementaires	1 374	58,94 %
26	Renseignements à publier	3	0,13 %



Exclusions

En 2012-2013, des exclusions ont été citées 97 fois selon les dispositions de l'article 68 et 17 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 permettait aux demandeurs de choisir de recevoir leur trousse de réponse sur CD ou DVD. En 2012-2013, ce projet a été étendu aux bureaux de l'AIPRP d'Ottawa et de Vancouver. La fourniture de documents électroniques a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. Parmi les 2 082 demandes d'accès à l'information pour lesquelles les renseignements ont été divulgués entièrement ou partiellement, 74 % ont été communiqués en format électronique et 24 % en format papier. Les 2 % restants ont été communiqués sous d'autres formats, comme le visionnement du matériel dans une salle de lecture de l'ARC.

Complexité des demandes

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a établi des critères afin de définir le niveau de complexité des demandes d'accès à l'information. Selon ces critères, les demandes sont considérées comme plus complexes à traiter si un grand nombre de pages (plus de 100 pages) doit être traité ou si un sujet délicat doit être analysé, comme des vérifications de multinationales, un litige ou des documents secrets ou de nature hautement délicate du gouvernement du Canada.

Parmi les demandes d'accès à l'information pour lesquelles des documents ont été divulgués en 2012-2013, des documents de 100 pages ou plus ont dû être traités dans 48 % des cas, et 10 841 pages en moyenne ont été traitées pour 28 de ces demandes. Par ailleurs, 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 plus de détails à ce sujet, consultez l'annexe A.

Présomptions de refus

D'après les demandes complétées en 2012-2013, le taux de présomption de refus a été réduit à 15 %. Parmi les 3 083 demandes, 448 ont été complétées après l'échéance prévue par la loi pour des motifs tels la charge de travail et la nécessité de mener des consultations. Cette importante diminution du taux de présomption de refus est en grande partie attribuable à l'élimination de l'arriéré des demandes d'accès à l'information de l'ARC en 2011-2012.

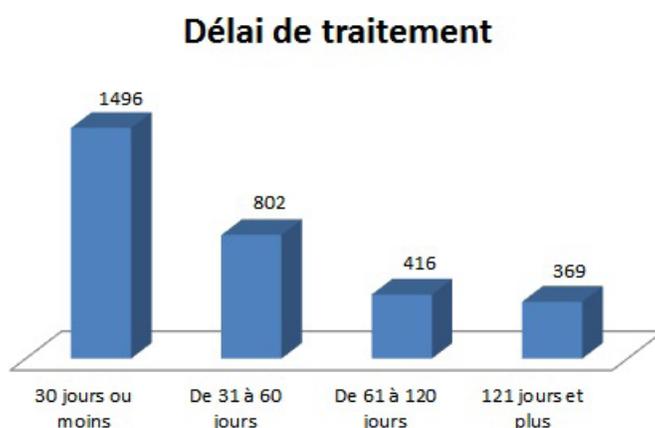
Ce taux de présomption de refus est différent de celui dont faisait état le Commissariat à l'information du Canada (11,5 %) parce que le Commissariat à l'information du Canada inclut des demandes qui ne sont pas encore complétées à la fin de la période visée lors du calcul du taux de présomption de refus.

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 graphique suivant indique les délais de traitement pour les 3 083 demandes traitées en 2012-2013



La Direction de l'AIPRP a traité 2 635 (85 %) demandes dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

La Direction de l'AIPRP a demandé une prorogation du délai dans 1 368 cas en 2012-2013. Les prorogations ont été appliquées parce que le délai d'origine de 30 jours aurait empiété de façon déraisonnable sur les opérations ou parce que l'ARC devait consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.



Frais

Au cours de la période visée, les frais perçus s'élevaient à 23 782,00 \$. Pour obtenir plus de détails, consultez l'annexe A.

Consultations

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a traité 70 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 5 845 pages ont été examinées afin de répondre à ces demandes. Vingt autres demandes de consultation ont été reportées à 2013-2014.

Pour plus de détails sur les demandes de consultation 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 y a eu une consultation sur les documents confidentiels du Cabinet en 2012-2013. Le dossier a été fermé en 120 jours.

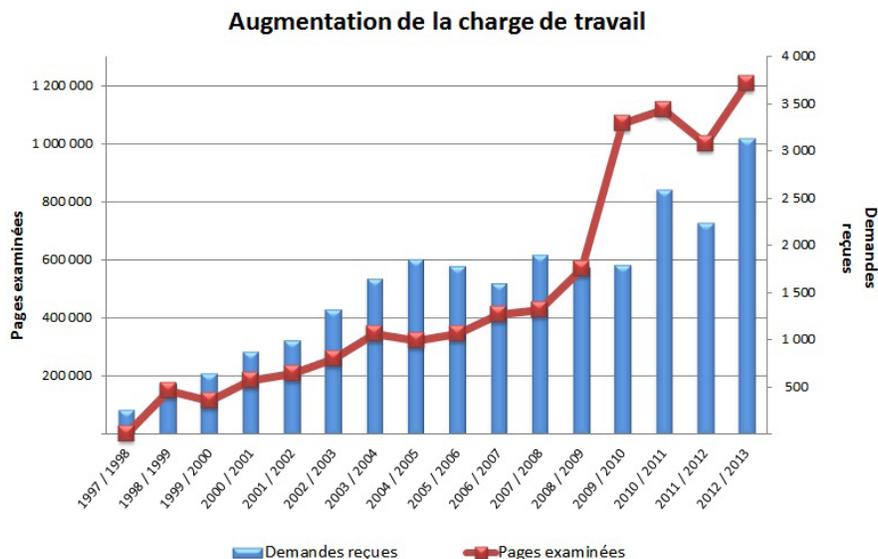
Coûts

Au cours de 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a engagé des coûts liés à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* de 6 139 105,00 \$, 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

Depuis toujours, la Direction de l'AIPRP de l'ARC traite un important volume de demandes d'accès à l'information. Cette tendance s'est poursuivie en 2012-2013. En effet, l'ARC a reçu et traité plus de demandes d'accès à l'information et de pages qu'elle ne l'avait fait auparavant.



Comparativement à la charge de travail des 190 autres institutions gouvernementales, la charge de travail de l'ARC en matière d'accès à l'information est remarquable. D'après les dernières statistiques publiées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC a traité le deuxième volume en importance de demandes d'accès à l'information parmi l'ensemble des institutions fédérales en 2011-2012³ et s'est classée au troisième rang en ce qui touche le nombre de pages traitées.

En plus de sa charge de travail considérable, l'ARC est confrontée à d'autres défis, y compris les suivants.

- **Demandeurs fréquents** : Des demandes d'accès à l'information reçues en 2012-2013, 23 % provenaient de cinq demandeurs, dont 12 % d'un seul demandeur.
- **Demandes de nature délicate et complexe** : Ces demandes exigent une analyse plus détaillée, des consultations intergouvernementales ou des litiges.
- **Plaintes** : La Direction de l'AIPRP a reçu 421 plaintes, dont 313 (74 %) provenaient de deux demandeurs.

³Info Source, Bulletin numéro 35B – Rapport statistique, (<http://infosource.gc.ca/bulletin/2012/b/bulletin35b01-fra.asp>).



Afin de relever ces défis et de donner suite aux recommandations des organismes de surveillance, l'ARC a élaboré un plan d'action pluriannuel en vue d'améliorer son rendement en matière d'AIPRP. Le plan vise la mise en œuvre d'activités précises dans quatre secteurs clés :

- communications
- formation
- dotation
- mesures d'efficience

En 2012-2013, l'ARC a poursuivi la mise en œuvre des activités clés exposées dans ce plan.

Communications

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a ciblé ses activités de communication sur trois secteurs clés :

- approfondir les renseignements sur le devoir d'assistance à l'ARC;
- joindre les publics cibles à l'interne qui peuvent aider l'ARC à s'acquitter de ses obligations en matière d'accès à l'information;
- aider les Canadiens à trouver des renseignements sur l'ARC de manière officielle par l'intermédiaire de la Direction de l'AIPRP et de manière informelle par d'autres moyens.

Ces efforts semblent donner des résultats. En 2012-2013, dans l'ensemble, le nombre de pages isolées (hors de la portée et en double) a été à son plus bas depuis 2007-2008.

Voici un résumé de certaines des activités clés effectuées en 2012-2013.

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. Elle vise à sensibiliser le public au droit d'accéder à l'information du gouvernement. En septembre 2012, l'ARC a fait la promotion de la divulgation informelle et proactive pendant la Semaine du droit à l'information. Elle a mené un vaste éventail d'activités au cours de la semaine, y compris les suivantes :

- Elle a mis en œuvre un site intranet personnalisé afin d'informer ses employés sur les façons de fournir de l'information de manière informelle et proactive. Ce site comprenait une liste des documents de l'ARC accessibles au public, un document expliquant le rôle du gestionnaire dans la divulgation informelle, ainsi qu'une liste de liens utiles au sujet de la divulgation informelle et proactive.
- Elle a affiché un babillard sur les sites intranet des directions générales et des régions afin d'accroître le nombre de visites de la page Web interne sur la Semaine du droit à l'information.
- Elle a envoyé un courriel à tous ses employés pour les informer des activités de la semaine.



Communications internes

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a porté une attention particulière aux publics clés à l'ARC qui sont en mesure de l'aider à remplir son mandat.

- **Personnes-ressources de l'AIPRP** : Il s'agit des employés chargés de répondre aux demandes d'AIPRP. Le rôle qu'ils jouent est important, car ils s'assurent que la Direction de l'AIPRP reçoit tous les renseignements dont elle a besoin pour traiter les demandes à temps. En 2012-2013, plus de soutien a été offert aux personnes-ressources de l'AIPRP afin de les aider à remplir ce rôle important. On a commencé à leur envoyer des courriels tous les mois et à tenir une téléconférence tous les trois mois pour leur fournir d'importants renseignements et leur permettre de demander des précisions, de faire part de leurs difficultés et d'échanger des solutions avec leurs collègues.
- **Haute direction** : L'exécution des obligations législatives liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est une responsabilité commune qui nécessite un soutien continu de tous les secteurs de l'ARC. À cet égard, la haute direction joue un rôle important en veillant à ce que les dirigeants nécessaires soient en place afin de relever les défis liés à l'AIPRP auxquels l'ARC est confrontée. À l'automne 2012-2013, dans le cadre des efforts de l'ARC visant à donner suite aux recommandations des organismes de surveillance, la Direction générale des affaires publiques a commencé à rencontrer les cadres supérieurs des directions générales et des régions afin de présenter la façon dont ces dernières pouvaient aider l'ARC à relever les défis liés à la divulgation officielle et informelle et à la gestion de la protection des renseignements personnels. Dix présentations avaient été faites à la fin de l'exercice, et le reste aura lieu au premier trimestre de 2013-2014.

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. En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a continué de mettre son site intranet à jour. Elle a, entre autres, effectué ce qui suit :

- elle a ajouté des versions électroniques des communications publiées afin de les rendre facilement accessibles;
- elle a ajouté d'autres documents d'orientation du Secrétariat du Conseil du Trésor sur des questions liées à l'accès;
- elle a ajouté d'autres documents d'orientation pour les bureaux de première responsabilité afin de les aider à répondre au volume élevé de demandes faites par courriel.



Site Web 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 surveille et révisé continuellement le site Web de l'ARC, afin de s'assurer que le public dispose des renseignements nécessaires pour présenter une demande d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels, demander des renseignements de manière informelle et s'assurer que leurs renseignements sont protégés.

À l'appui de l'initiative sur le gouvernement ouvert, l'ARC continue d'afficher des sommaires sur les demandes complétées d'accès à l'information sur son site Web tous les mois. Ces sommaires informent les Canadiens sur le genre de renseignements demandés et leur donnent la possibilité d'y accéder de façon informelle. En 2012-2013, 82 demandes de documents déjà divulgués ont été présentées après l'affichage des sommaires.

Engagement interne

Pour que l'ARC puisse respecter ses obligations en matière d'accès à l'information, elle doit avoir le soutien continu de tous ses secteurs. En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a continué de travailler avec acharnement en vue de mobiliser d'autres secteurs de l'ARC pour qu'ils aident l'ARC à remplir son mandat dans ce domaine.

- **Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels** : Ce comité a joué un rôle important en 2012-2013 en veillant à ce que les directions générales contribuent aux activités liées à l'accès, y compris la planification d'activités de sensibilisation nationales comme la Semaine du droit à l'information.
- **Direction générale de l'informatique** : Cette dernière a consulté la Direction de l'AIPRP lorsqu'elle a révisé le contenu de son site intranet se rapportant à l'AIPRP.
- **Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires** : La Direction de l'AIPRP et la Direction des organismes de bienfaisance de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires ont commencé à collaborer plus étroitement afin de s'assurer que les employés sont informés des renseignements qui peuvent être divulgués de façon informelle et de ceux qui sont déjà accessibles.
- **Direction générale de la stratégie et de l'intégration** : La Direction de l'AIPRP a collaboré 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. En fait, les deux directions générales ont rédigé ensemble le document d'information intitulé « La GI, l'AIPRP et vous », qui a été lancé pendant la semaine.



Formation

La Direction de l'AIPRP est responsable d'informer les employés de l'ARC à leurs responsabilités liées à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Par le passé, la formation consistait principalement en un cours d'introduction à l'AIPRP, qui donnait un aperçu général des dispositions législatives concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

En 2012-2013, une formation plus ciblée a été conçue afin de tenir compte des recommandations des organismes de surveillance, notamment le Commissariat à l'information du Canada. Cette formation est destinée aux publics clés qui aident l'ARC à respecter ses obligations en matière d'accès à l'information. La formation ciblée sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a ainsi été présentée à 3 961 employés lors de 159 séances à l'échelle du Canada.

D'autres formations ont aussi été offertes aux cadres au moyen du Programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC : 294 gestionnaires ont participé à 15 séances. De plus, la Direction générale des services juridiques a donné 18 séances de formation à 252 employés sur l'application des dispositions et de la jurisprudence relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Enfin, la Direction de l'AIPRP a donné une formation poussée à ses employés. Pour l'essentiel, cette formation visait à leur faire connaître les fonctions du Système de suivi de l'AIPRP récemment mis à jour, qui a été lancé dans les trois bureaux de la Direction de l'AIPRP en octobre 2012. Ce nouveau système combine l'ancienne version du Système de suivi de l'AIPRP et le système de révision électronique. En plus de cette formation, les analystes ont reçu une formation sur les sujets suivants :

- l'application des exceptions et des exclusions;
- la réponse aux plaintes;
- la demande de prorogations.

Dotation

En 2012-2013, il n'y pas eu de changement dans les niveaux de ressources. Ce qui est cohérent avec la recommandation du Bureau de l'ombudsman des contribuables de « s'assurer que la Direction de l'AIPRP a des processus efficaces et des ressources adéquates pour réduire l'arriéré et le processus des demandes de renseignements en temps opportun. »

En fait, les ressources à la Direction de l'AIPRP ont considérablement augmenté au cours des dernières années. En 2011-2012, elle a reçu des ressources importantes afin de mettre en œuvre son plan d'amélioration pluriannuel, ce qui a conduit à l'embauche de 32 employés temporaires afin de se concentrer sur l'élimination des arriérés de la Direction. La durée des fonctions de ces employés a été prolongée en 2012-2013.



L'arrivée de nouveaux employés et la mise en place de mesures d'efficacité supplémentaires ont permis à la Direction de l'AIPRP d'améliorer son rendement de manière considérable. En 2012-2013, elle a traité 40 % de plus de demandes d'accès à l'information par rapport à 2011-2012.

En 2013-2014, la Direction de l'AIPRP fera une analyse de rentabilisation afin de donner un aperçu des ressources et des mesures qui sont nécessaires au soutien de ses opérations à long terme.

Mesures d'efficacité

La Direction de l'AIPRP vise continuellement à rendre ses opérations les plus efficaces possible. À cette fin, elle a mis en œuvre plusieurs mesures d'efficacité en 2012-2013. Voici les plus importantes :

- Mise en œuvre du nouveau Système de suivi de l'AIPRP : En octobre 2012, la Direction de l'AIPRP a mis en place un système mixte de suivi et de révision dans ses trois bureaux. Cet outil de gestion des cas appuie la gestion de bout en bout des demandes d'AIPRP, de l'arrivage à l'envoi postal, et permet d'améliorer la surveillance et la gestion du rendement.
- Fourniture de trousse de demandes sur CD et DVD : La fourniture des documents demandés par voie électronique a réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier à l'ARC.
- Conception du *Formulaire de demande d'accès à l'information et aux renseignements personnels* : Ce formulaire propre à l'ARC aide la Direction de l'AIPRP à traiter les demandes de façon plus efficace.
- Lancement du projet de salle de lecture virtuelle : Ce projet permet d'accroître la divulgation informelle de renseignements aux Canadiens, puisque de nombreux manuels de l'ARC sont mis sur le site Web de cette dernière.
- Révision du manuel de traitement des demandes d'AIPRP : Ce manuel donne aux employés de la Direction de l'AIPRP des directives étape par étape pour le traitement des demandes d'AIPRP, y compris l'application des exceptions et des exclusions.

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 en 2012-2013. Cependant, elle continue de promouvoir et d'assurer le respect des politiques, des directives et des procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor grâce à ses communications et à la formation.



Politique de l'ARC sur l'accès à l'information

En 2012-2013, la Direction de l'AIPRP a commencé à rédiger la Politique de l'ARC sur l'accès à l'information dans le cadre de la stratégie de renouvellement des politiques de l'ARC sur la gestion de l'information, laquelle est dirigée par la Direction générale de la stratégie et de l'intégration. L'objectif principal de cette politique est d'assurer que l'ARC utilise au maximum les méthodes de communication informelles pour donner accès à l'information, tout en continuant de respecter le droit du public de présenter des demandes officielles d'accès à l'information, comme le prévoient la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La politique vient donner suite aux recommandations du Commissariat à l'information du Canada et du Bureau de l'ombudsman des contribuables, selon lesquelles l'ARC devait élargir la divulgation proactive et informelle. La politique est censée être envoyée au Comité de gestion de l'Agence en 2013-2014 aux fins d'approbation.

Collaboration avec les organismes de surveillance

L'ARC continue de collaborer étroitement avec le Commissariat à l'information du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor sur des questions relatives à l'accès à l'information. En 2012-2013, le commissaire de l'ARC et la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques ont rencontré le Commissariat à l'information du Canada pour discuter des mesures et des défis suivants

- les plaintes liées aux délégations spéciales (articles 13 et 15);
- l'Initiative pour la modernisation de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- l'incidence des demandeurs fréquents sur la charge de travail de l'ARC liée à l'AIPRP;
- l'enquête systémique du Commissariat à l'information du Canada sur les retards dans l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* (la date de publication reste à déterminer).

Le Commissariat à l'information du Canada 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 (SCT) afin de remplir ses obligations et de renforcer ses activités. Par exemple, des fonctionnaires de l'ARC ont régulièrement participé aux rencontres des membres de l'AIPRP du SCT durant l'exercice. De plus, des représentants de la Direction de l'AIPRP ont participé au Groupe de travail du coordonnateur de l'AIPRP et au Groupe de travail d'experts fonctionnels de l'AIPRP, mis sur pied par le SCT, pour examiner les exigences fonctionnelles du futur système de gestion des cas de l'AIPRP à l'échelle du gouvernement, un engagement du Plan d'action pour un gouvernement ouvert. Dans le cadre de cet engagement, l'ARC a fait une démonstration de son système de suivi interne de l'AIPRP devant le groupe de travail dirigé par le SCT.



Présentation de rapports destinés au public

Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux (chapitre d'Info Source)

En 2012-2013, l'ARC a révisé le chapitre à son sujet dans Info Source afin d'en améliorer l'exactitude. Dans le cadre de ce processus, des catégories de documents ont été mises à jour. Elle a également créé l'architecture nécessaire qui lui permettra d'ajouter des chapitres d'Info Source dans son site Web.

Cadre de responsabilisation de gestion

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC n'ont pas été évalués dans le *Cadre de responsabilisation de gestion 2012-2013*.

Être à la hauteur : Améliorations et préoccupations continues en accès à l'information, de 2008-2009 à 2010-2011

En 2012-2013, le Commissariat à l'information du Canada a publié un rapport spécial intitulé *Être à la hauteur : Améliorations et préoccupations continues en accès à l'information, de 2008-2009 à 2010-2011*. Ce rapport est le troisième d'une série consacrée à l'examen des délais de réponse aux demandes d'accès à l'information dans les institutions fédérales et à l'évaluation de leur conformité globale en regard de la *Loi sur l'accès à l'information*.

L'ARC a obtenu un « D » dans sa fiche de rendement figurant dans le rapport (elle avait reçu la même évaluation en 2008-2009). Cette note est en grande partie attribuable au taux de présomption de refus, qui était de 33,5 % en 2010-2011⁴.

Malgré le taux de présomption de refus de l'ARC, la commissaire à l'information a reconnu que les résultats obtenus par l'ARC en 2010-2011 reflétaient ses énormes défis, dont le volume de demandes provenant de demandeurs fréquents.

⁴Un dossier est dit en « présomption de refus » lorsque les documents demandés n'ont pas été fournis au demandeur dans les délais prévus par la Loi sur l'accès à l'information.



Depuis qu'elle a reçu ce rapport, l'ARC a consacré beaucoup de ressources à la fonction d'AIPRP et s'est efforcée de réduire le taux de présomption de refus. Grâce à ces efforts, le taux de présomption de refus pour l'inventaire de demandes d'accès à l'information de la Direction de l'AIPRP s'élevait à 11,5 % en 2012-2013. Ce taux est encore beaucoup plus élevé que le taux de présomption de refus de zéro recommandé par le Commissariat à l'information du Canada, mais il montre que l'ARC s'est engagée à améliorer son rendement dans ce secteur.

Le tableau suivant est un résumé des recommandations formulées par le Commissariat à l'information du Canada et des mesures que l'ARC a prises pour y donner suite en 2012-2013.

Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réduire le taux de présomption de refus à zéro. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a ciblé les arriérés et a réduit son taux de présomption de refus de 33,5 % à 11,5 %.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Que la ministre du Revenu national modifie de nouveau l'ordonnance de délégation, afin d'assurer une plus grande autonomie à la coordonnatrice de l'accès à l'information. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a modifié l'ordonnance de manière à retirer le pouvoir délégué à tous les sous-commissaires, sauf la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se pencher sur la possibilité de mettre en œuvre des mesures proactives de communication qui élimineraient les demandes d'accès à l'information fréquentes et répétitives. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a centré la Semaine du droit à l'information de 2012 sur la divulgation informelle et proactive. ■ Lors de présentations aux cadres supérieurs données par la Direction générale des affaires publiques, on a rappelé à ces derniers que la divulgation informelle est la méthode de divulgation privilégiée à l'ARC. ■ L'ARC a amélioré ses communications avec les personnes-ressources de l'AIPRP des secteurs de programme par l'envoi de courriels tous les mois et la tenue de téléconférences tous les trois mois. ■ Elle a lancé un projet de salle de lecture virtuelle afin de mettre en ligne les manuels actuellement dans les salles de lecture réelles.



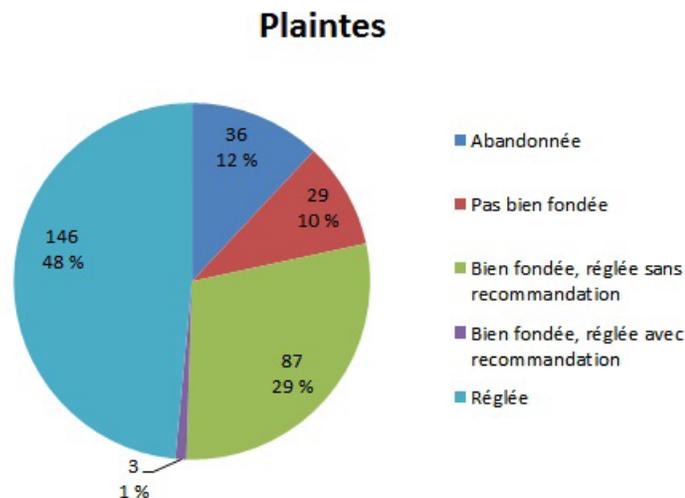
Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none"> ■ Traiter correctement tous les documents, en indiquant la partie précise à laquelle s'applique chaque exception ou exclusion invoquée. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a élargi la formation afin de s'assurer que les employés savent qu'il est nécessaire de fournir de solides justifications et explications pour recourir aux exceptions. ■ Lors de présentations aux cadres supérieurs données par la Direction générale des affaires publiques, l'ARC a rappelé à ces derniers que les exceptions générales ne sont pas acceptées et que les recommandations doivent être appuyées par un raisonnement solide et justifiable. ■ L'ARC a révisé le Système de suivi de l'AIPRP pour s'assurer que des justifications sont données lorsque des exceptions ou des exclusions sont appliquées. ■ L'ARC a embauché un spécialiste en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, qui l'a aidée à établir une méthode englobant des justifications et des raisonnements pouvant être appliqués à des demandes et des plaintes complexes particulières. Ainsi, l'ARC sera certaine d'appliquer les exceptions et les exclusions avec plus de cohérence. ■ Elle a révisé le manuel de traitement des demandes d'AIPRP. Ce manuel donne aux employés de la Direction de l'AIPRP des directives étape par étape pour le traitement des demandes d'AIPRP, y compris l'application des exceptions et des exclusions.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire état des progrès réalisés à l'égard de la mise en œuvre de ces recommandations dans le rapport annuel au Parlement sur les activités d'accès à l'information. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voir les réponses ci-dessus.

Plaintes et enquêtes et affaires de la Cour fédérale

En 2012-2013, l'ARC a reçu 421 plaintes relatives aux demandes d'accès à l'information. L'une des grandes difficultés rencontrées par l'ARC est le nombre de plaintes déposées par les demandeurs fréquents. Parmi les plaintes reçues, 313 (74 %) provenaient de deux demandeurs. En fait, deux employés à temps plein étaient réservés pour répondre aux plaintes déposées par ces deux demandeurs.



Le tableau suivant illustre les dispositions⁵ prises concernant les 301 plaintes réglées au cours de l'exercice.



La Direction de l'AIPRP rédige actuellement une analyse de rentabilisation en vue de définir les mesures et les ressources qui lui seront nécessaires pour soutenir la durabilité de ses opérations à long terme. La question de la gestion optimale des plaintes sera prise en considération dans cette analyse.

Tel que recommandé par le Commissariat à l'information du Canada, l'ARC a embauché, en 2012-2013, un consultant spécialisé en accès à l'information et en protection des renseignements personnels. Ce dernier a formulé des recommandations sur les pratiques exemplaires à suivre pour traiter les grands dossiers complexes de manière efficace. Il a également analysé l'efficacité des justifications de l'ARC dans le processus de plainte. De plus, il a aidé l'ARC à concevoir une méthode englobant des justifications et des raisonnements pouvant être appliqués à des demandes et des plaintes complexes particulières. Ce document sortira en 2013-2014 et permettra à l'ARC d'appliquer les exceptions et les exclusions avec plus de cohérence.

L'ARC a aussi travaillé très étroitement avec des enquêteurs du Commissariat à l'information du Canada en vue de régler les plaintes relatives aux délégations spéciales (articles 13 et 15) et d'en réduire le nombre.

⁵Les définitions des catégories de classement se trouvent à www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_disposition-categories-des-plaintes_all-tous.aspx



Droits et délais : enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a publié un rapport spécial intitulé *Droits et délais : enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada*. Ce rapport a été rédigé après que plusieurs plaintes ont été déposées par des contribuables, qui indiquaient avoir eu de la difficulté à obtenir des renseignements de l'ARC. Dans son rapport, l'ombudsman reconnaît que le nombre de pages qui devaient être examinées par les analystes de l'AIPRP pour répondre aux demandes a plus que triplé depuis 2005, mais que le nombre d'employés affectés à cette tâche n'a que peu augmenté.

Le tableau suivant est un résumé des mesures prises en 2012-2013 pour donner suite aux recommandations que l'ombudsman des contribuables a formulées dans ce rapport.

Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none">■ S'assurer que la Direction de l'AIPRP a des processus efficaces et les ressources adéquates pour lui permettre de réduire les arriérés et de traiter rapidement les demandes de renseignements.	<ul style="list-style-type: none">■ L'ARC a réduit les arriérés de 100 % en 2011-2012.■ Elle n'a pas réduit les effectifs affectés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.■ Elle a renouvelé le mandat de tous les employés temporaires embauchés en 2011-2012.
<ul style="list-style-type: none">■ Faire la promotion à l'interne de l'utilisation de la divulgation informelle.	<ul style="list-style-type: none">■ L'ARC a centré la Semaine du droit à l'information de 2012 sur la divulgation informelle et proactive.■ Lors de présentations aux cadres supérieurs données par la Direction générale des affaires publiques, l'ARC a rappelé à ces derniers que la divulgation informelle est la méthode de divulgation privilégiée à l'ARC.■ Elle a travaillé étroitement avec la Direction des organismes de bienfaisance de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, afin de s'assurer que les employés sont informés des renseignements qui peuvent être divulgués de façon informelle et de ceux qui sont fournis de manière proactive.■ Elle a amélioré les communications avec les personnes-ressources de l'AIPRP des secteurs de programme par l'envoi de courriels tous les mois et la tenue de téléconférences tous les trois mois.■ Elle a lancé un projet de salle de lecture virtuelle afin de mettre en ligne des manuels actuellement dans les salles de lecture réelles.



Recommandation	Mesures prises par l'ARC
<ul style="list-style-type: none"> ■ Élaborer et communiquer à son personnel des politiques et des procédures claires sur la divulgation informelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elle a rédigé la Politique sur l'accès à l'information de l'ARC qui indique clairement que la divulgation informelle est la méthode de divulgation privilégiée à l'ARC.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Offrir une formation améliorée à son personnel en ce qui concerne les demandes de renseignements informelles, en particulier dans les secteurs de programme où le nombre de demandes est le plus élevé. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a demandé à ses cadres supérieurs de suggérer des façons d'établir des liens avec des publics clés en particulier, en mettant l'accent sur la divulgation informelle. ■ Elle a offert une formation comportant un volet sur la divulgation proactive à 3 961 employés.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Fournir aux contribuables des renseignements plus complets sur les demandes de renseignements informelles, au moyen de son site Web, de ses publications et de ses services téléphoniques de demandes de renseignements. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a fait la promotion de la divulgation informelle et proactive lors de présentations aux cadres supérieurs, ainsi que de séances de formation et de sensibilisation à tout le personnel. ■ Elle a révisé du texte à publier sur son site Web. ■ Elle a fourni une orientation à ses directions générales et aux régions afin de s'assurer que les renseignements sur la divulgation informelle et proactive affichés sur leurs sites Internet et intranet avaient été améliorés.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Informer les demandeurs lorsque l'échéance prorogée ne pourra pas être respectée et que l'état de la demande sera en présomption de refus. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC s'est assurée que les analystes demeuraient en contact avec les demandeurs tout au long du cycle de vie d'un dossier.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Poursuivre et améliorer la communication des demandes d'accès à l'information complétées et mettre à jour ses produits de communication pour mieux faire connaître ce service. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ARC a affiché les sommaires des demandes d'accès à l'information sur son site Web tous les mois. Quatre-vingt-deux demandes de documents déjà divulgués ont été présentées après l'affichage de ces sommaires.

Cas entendus à la Cour fédérale

Aucune affaire n'a été entendue par la Cour fédérale en 2012-2013.



Conclusion

L'ARC s'est engagée à accorder l'accès à l'information à toute la population canadienne comme le prévoit la *Loi sur l'accès à l'information*. En 2012-2013, l'ARC a fait des progrès importants en vue de surmonter les difficultés éprouvées et de donner suite aux recommandations formulées par les organismes de surveillance au sujet de son rendement en matière d'accès à l'information. Afin de continuer d'améliorer ses opérations et de tenir compte en tous points des recommandations qu'ont formulées les organismes de surveillance, l'ARC concentrera ses efforts sur les mesures suivantes en 2013-2014 :

- transmettre des communications ciblées et offrir une formation aux publics internes et externes clés, en mettant l'accent sur la divulgation informelle et proactive;
- surveiller et évaluer le rendement afin de surmonter rapidement les difficultés liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- mener une analyse de rentabilisation afin de donner un aperçu des ressources et des mesures nécessaires à ses opérations à long terme;
- mettre en œuvre plus de mesures d'efficacité.



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 : 2012-04-01 au 2013-03-31

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

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	3 137
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	582
Total	3 719
Fermées pendant la période visée par le rapport	3 083
Reportées à la prochaine période de rapport	636

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	113
Secteur universitaire	37
Secteur commercial (secteur privé)	752
Organisme	3
Public	2 232
Total	3 137



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	29	194	122	45	13	16	14	433
Communication partielle	32	381	616	350	83	72	115	1 649
Tous exemptés	1	14	2	4	7	4	2	34
Tous exclus	1	9	2	2	1	1	0	16
Aucun document n'existe	20	80	32	11	10	19	0	172
Demande transmise	4	0	0	0	0	0	0	4
Demande abandonnée	479	127	26	4	7	1	4	648
Traitement informel	1	124	2	0	0	0	0	127
Total	567	929	802	416	121	113	135	3 083

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)(a)	51	16(2)(a)	0	18(a)	0	20.1	0
13(1)(b)	2	16(2)(b)	0	18(b)	0	20.2	0
13(1)(c)	70	16(2)(c)	42	18(c)	0	20.4	0
13(1)(d)	4	16(3)	0	18(d)	10	21(1)(a)	109
13(1)(e)	0	16.1(1)(a)	0	18.1(1)(a)	0	21(1)(b)	313
14(a)	18	16.1(1)(b)	0	18.1(1)(b)	0	21(1)(c)	9
14(b)	1	16.1(1)(c)	0	18.1(1)(c)	0	21(1)(d)	22
15(1) - A.I.*	40	16.1(1)(d)	0	18.1(1)(d)	0	22	15
15(1) - Déf.*	0	16.2(1)	0	19(1)	986	22.1(1)	2
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)(a)	0	23	264
16(1)(a)(i)	19	16.4(1)(a)	0	20(1)(b)	14	24(1)	1 374
16(1)(a)(ii)	23	16.4(1)(b)	0	20(1)(b.1)	0	26	3
16(1)(a)(iii)	0	16.5	0	20(1)(c)	12		
16(1)(b)	319	17	5	20(1)(d)	1		
16(1)(c)	867						
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)	97	69(1)(a)	0	69(1)(g) re (a)	10
68(b)	0	69(1)(b)	0	69(1)(g) re (b)	0
68(c)	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (c)	2
68.1	0	69(1)(d)	0	69(1)(g) re (d)	1
68.2(a)	0	69(1)(e)	0	69(1)(g) re (e)	4
68.2(b)	0	69(1)(f)	0	69(1)(g) re (f)	0
				69.1(1)	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	190	239	4
Communication partielle	317	1 303	29
Total	507	1 542	33

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	44 307	44 307	433
Communication partielle	1 068 700	964 619	1 649
Tous exemptés	6 860	0	34
Tous exclus	526	0	16
Demande abandonnée	82 860	29 025	648
Total	1 203 253	1 037 951	2 780



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	316	6 779	100	20 858	13	8 248	4	8 422	0	0
Communication partielle	470	21 979	761	197 232	237	166 570	155	290 439	26	288 399
Tous exemptés	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	622	179	15	3 248	4	2 849	5	7 607	2	15 142
Total	1 458	28 937	876	221 338	254	177 667	164	306 468	28	303 541

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	7	0	28	35
Communication partielle	0	80	3	81	164
Tous exemptés	0	0	0	2	2
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	5	3	20	28
Total	0	92	6	131	229

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
448	289	4	25	130



2.6.2 Nombre de jours en 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	31	61	92
16 à 30 jours	14	30	44
31 à 60 jours	12	24	36
61 à 120 jours	15	39	54
121 à 180 jours	6	30	36
181 à 365 jours	29	46	75
Plus de 365 jours	24	87	111
Total	131	317	448

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
Total	0	0	0

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	161	0	4	0
Communication partielle	1 115	0	12	1
Tous exemptés	16	0	1	0
Tous exclus	5	0	0	0
Aucun document n'existe	39	0	0	0
Demande abandonnée	32	0	1	0
Total	1 368	0	18	1



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	815	0	9	1
31 à 60 jours	292	0	7	0
61 à 120 jours	204	0	2	0
121 à 180 jours	40	0	0	0
181 à 365 jours	16	0	0	0
Plus de 365 jours	1	0	0	0
Total	1 368	0	18	1

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant \$	Nombre de demandes	Montant \$
Présentation	2 631	13 155	472	2 360
Recherche	4	1 930	0	0
Production	0	0	0	0
Programmation	1	130	0	0
Préparation	0	0	0	0
Support de substitution	0	0	0	0
Reproduction	73	8 567	0	0
Total	2 709	23 782	472	2 360



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	83	6 178	6	129
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	7	278	2	277
Total	90	6 456	8	406
Fermées pendant la période visée par le rapport	70	5 845	7	131
Reportées à la prochaine période de rapport	20	611	1	275

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	2	18	15	3	1	0	0	39
Communiquer en partie	1	2	7	5	3	2	0	20
Exempter en entier	1	1	1	0	0	0	0	3
Exclure en entier	0	0	0	1	0	0	0	1
Consulter une autre	0	1	0	0	0	0	0	1
Autre	2	1	0	0	0	0	3	6
Total	6	23	23	9	4	2	3	70



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	0	1	0	0	0	0	0	1
Communiquer en partie	0	1	4	0	0	0	0	5
Exempter en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	3	4	0	0	0	0	7

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	1
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	1	0
Total	1	1

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

7.1 Coûts

Dépenses		Montant \$
Salaires		5 084 987
Heures supplémentaires		71 583
Biens et services		982 535
- Marchés de services professionnels	758 812	
- Autres	223 723	
Total		6 139 105



7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	76	0	76
Employés à temps partiel et occasionnels	0	0	0
Employés régionaux	0	0	0
Experts-conseils et personnel d'agence	5	0	5
Étudiants	1	0	1
Total	82	0	82

Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle

Institution	Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle
Agence du revenu du Canada	82