



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2017–2018

SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR
L'ACCÈS À L'INFORMATION



AVANT-PROPOS

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et le présente au Parlement.

Ce rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité de la ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon 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 la Loi sur l'accès à l'information, du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des sujets prioritaires pour le prochain exercice.

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 qui restreignent ce droit doivent être précises et limitées
- Les décisions relatives à la communication de renseignements doivent faire l'objet d'un examen indépendant du gouvernement

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 non officielles suivantes pour obtenir des renseignements :

- Site Web de l'ARC : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>
- Index A à Z des pages Web sur les organismes de bienfaisance et dons de l'ARC : <https://www.canada.ca/fr/services/impots/bienfaisance.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 autonomes (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7775**
- Demandes de renseignements sur l'Allocation canadienne pour enfant, le crédit pour la TPS/TVH 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**
- Impôt de la partie XIII et des comptes de retenue des non-résidents : **1-855-284-5947**
- Téléimprimeur pour les personnes sourdes, 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	7
Délégation des responsabilités selon la Loi sur l'accès à l'information	7
Annexe – Loi sur l'accès à l'information	9
Environnement opérationnel.....	10
Politiques et lignes directrices.....	14
Formation et Sensibilisation.....	15
Surveillance.....	17
Plaintes, enquêtes et affaires devant la Cour fédérale	18
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes	20
Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A.....	21
Conclusion	26
Annexe A – Rapport statistique.....	28

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

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. L'ARC administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. De plus, elle 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.

La 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 désignés par le gouverneur en conseil. Le conseil de direction 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 du Canada. Selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, le conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de celle-ci. Dans le cadre de son mandat de supervision, le conseil de direction 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 et efficientes 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 à la ministre. Il doit rendre des comptes au 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 la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est composé de 13 directions générales fonctionnelles et de cinq bureaux régionaux répartis à travers le pays.

Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et de service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation nationaux
- Recouvrements et vérification
- Ressources humaines
- Secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification, évaluation et des risques

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 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. Pour remplir ce mandat, elle doit :

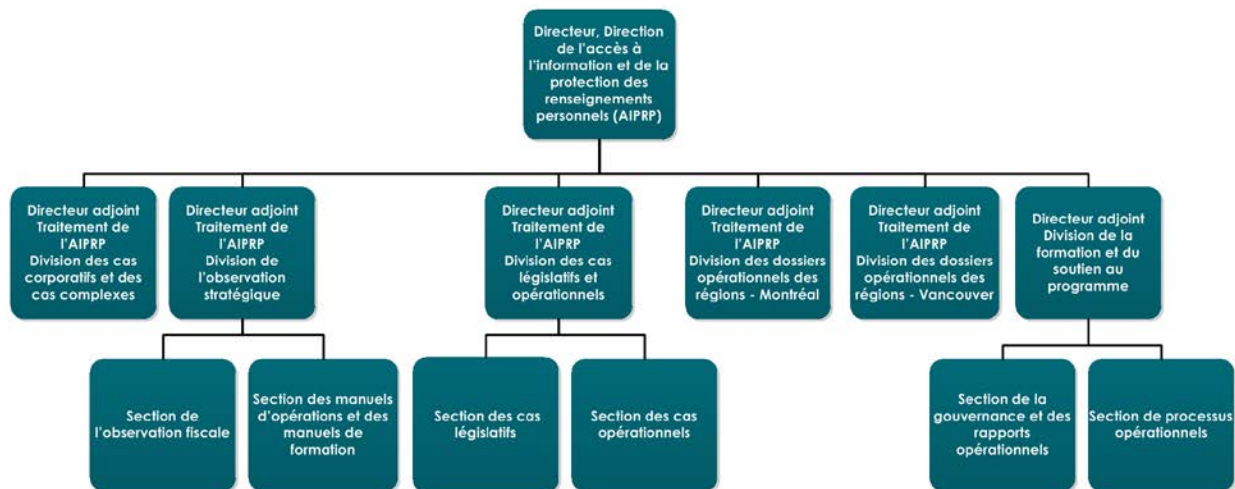
- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC
- coordonner les processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer ces risques
- donner des séances de formation et 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 du Canada 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 les obligations de l'ARC en matière de planification 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

Le directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a toute l'autorité déléguée par la ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il gère et coordonne le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels pour assurer la fonction de gouvernance de la protection des renseignements personnels.

La Direction a deux divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de 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 a un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. Dans l'exercice 2017-2018, l'équivalent de 126 employés à temps plein étaient chargés de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le graphique suivant présente la structure de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.



COMITÉ D'EXAMEN ET DE SURVEILLANCE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Composé de sous-commissaires, ce comité est présidé par le chef de la protection des renseignements personnels. Il a été établi afin d'assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions sur les questions émergentes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Entre autres responsabilités, le comité détermine des mesures pour appuyer une administration plus efficace des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et se fait le champion des activités liées à celles-ci.

DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS SELON LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

En tant que responsable de l'ARC, la ministre du Revenu national est chargée de l'application de la Loi sur l'accès à l'information par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec le Règlement sur l'accès à l'information et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'article 73 de cette loi donne à la ministre l'autorité de déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la Loi sur l'accès à l'information à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'ordonnance de délégation de pouvoirs pour la Loi sur l'accès à l'information a été signée le 14 janvier 2016 par la ministre du Revenu national. Le document énonce les dispositions particulières de Loi sur l'accès à l'information et de son règlement que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'ARC.

Le directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de traitement approuvent les réponses aux demandes présentées aux termes de la Loi sur l'accès à l'information. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué, ainsi qu'au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels.

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

This designation replaces all previous delegation orders.

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, 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.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

Diane Lebouthillier
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 14th day of January, 2016
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 14^e jour de janvier 2016

Canada

ANNEXE – LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les postes 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 sont les suivants :

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

Directeurs adjoints, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue

Gestionnaires, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- 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 et 18.1; articles 19 et 20; articles 21 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

ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite un grand volume de demandes d'accès à l'information, l'un des plus

L'ARC a traité un total de 1,6 million de pages; c'est 17 % de plus que l'exercice précédent.

grands de tous les ministères et organismes fédéraux. En fait, l'ARC se classe depuis toujours parmi les cinq principales organisations fédérales à cet égard. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC, en 2016-2017, a traité le quatrième volume de pages le plus élevé de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au cinquième rang des institutions fédérales recevant le

plus grand nombre de demandes.

En 10 ans, le nombre de demandes reçues est passé de 1 770 à 2 750, et le nombre de pages traitées de 568 000 à 1,6 million en 2017-2018.

Au-delà des 2 750 demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au cours de l'exercice, la charge de travail de l'Agence liée à l'accès à l'information comprenait également des dossiers de plaintes, des demandes de divulgation informelle ainsi que des consultations internes et externes.

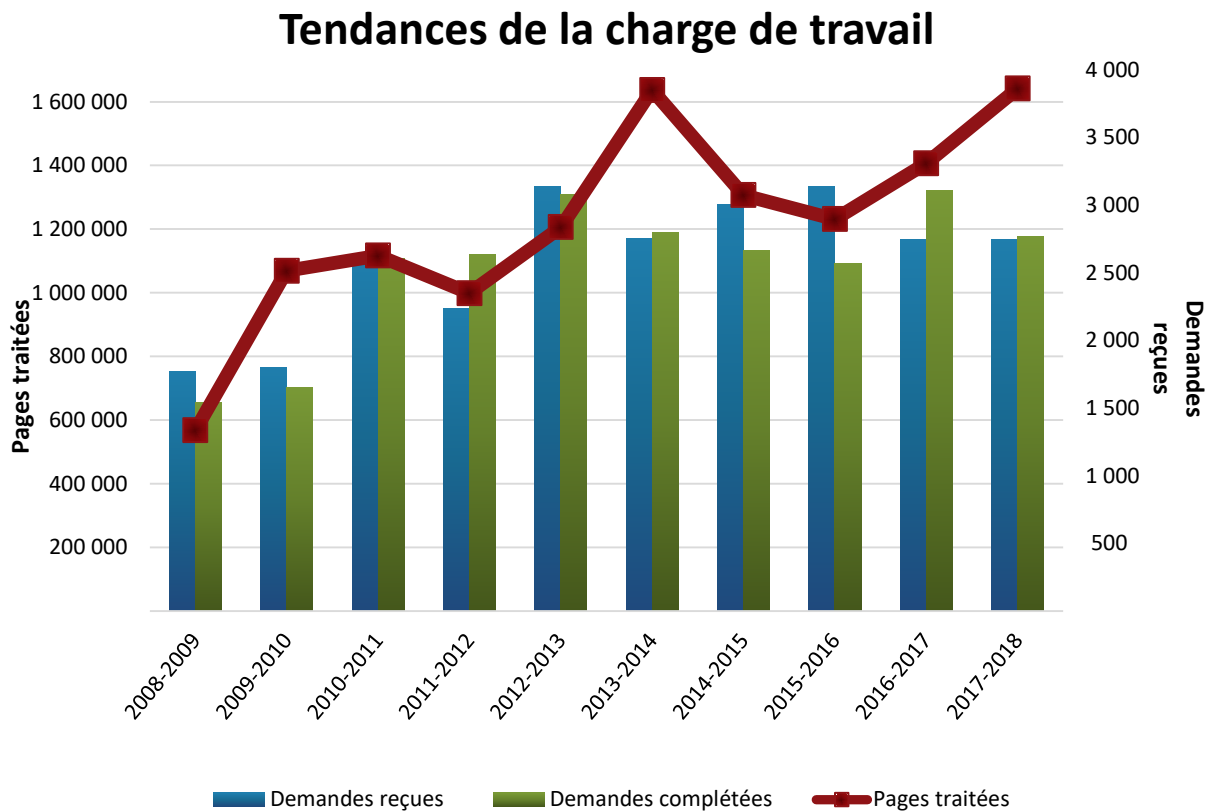
Malgré cette charge de travail exigeante, grâce à des relations axées sur la collaboration et à la mise en œuvre continue du plan de réduction de l'inventaire de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, l'Agence a traité davantage de demandes qu'elle en a reçues et a réduit son taux de présomption de refus de 29 % au cours de la dernière période visée par le rapport. De plus, des efforts significatifs ont également été déployés ce qui a mené à des progrès de presque tous les indicateurs, y compris l'ouverture et la transparence, la formation, la sensibilisation et le renforcement du cadre de la protection de la vie privée.

Volume des demandes

Puisque 1 126 demandes ont été reportées de la période de rapport précédente, l'inventaire total de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en 2017-2018 était de 3 876 demandes. Compte tenu des 2 772 demandes fermées en 2017-2018, l'ARC a commencé 2018-2019 avec 1 104 demandes dans son inventaire.

L'ARC a commencé l'exercice 2017-2018 avec 367 (25 %) demandes reportées de moins que lors de 2016-2017.

Le tableau suivant illustre la charge de travail de la Direction au cours des 10 derniers exercices.

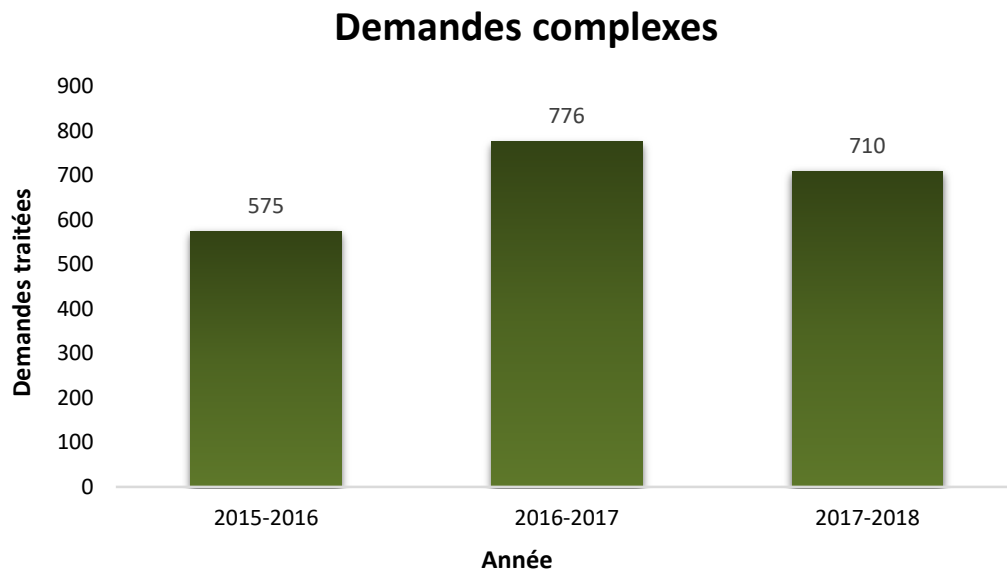


Demandes complexes

En plus de recevoir plusieurs demandes, l'ARC traite de nombreuses demandes complexes, par exemple, des demandes liées à un litige fiscal ou qui exigent une consultation auprès d'un tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

En 2017-2018, le nombre de demandes complexes qu'a traitées l'ARC a diminué de 9 % par rapport à la période précédente d'établissement de rapports. Ce nombre représente toutefois une augmentation de 23 % par rapport à l'exercice 2015-2016.

Le tableau suivant montre le nombre de dossiers complexes traités au cours des trois derniers exercices.



Dotation

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a pris de nombreuses mesures pour gérer la charge de travail grandissante liée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, y compris les suivantes :

- créer un poste d'analyste subalterne pour appuyer l'avancement professionnel et pour rationaliser les activités de travail
- confier un nombre croissant d'activités administratives à l'unité d'arrivage pour les centraliser
- appuyer l'initiative de renouvellement des services de l'ARC
- lancer trois processus de sélection
- traiter la question des postes intérimaires à long terme
- offrir des possibilités de perfectionnement au niveau SP-07

Amélioration continue - Lean

En 2016-2017, la Direction de l'AIPRP a réalisé un examen Lean Six Sigma de ses processus afin de trouver des façons de mieux utiliser ses ressources, d'améliorer les processus et de traiter les demandes de façon plus efficace. Lean est une méthode d'amélioration continue qui optimise l'efficacité et l'efficacités dans le cycle de vie d'un processus.

Au cours de 2017-2018, on a formé une équipe d'amélioration continue, composée de représentants de toutes les équipes et d'employés de tous les niveaux. Celle-ci vise à obtenir une constante rétroaction des employés. De plus, la Direction de l'accès à

l'information et de la protection des renseignements personnels a mis en œuvre 17 idées d'amélioration pendant l'exercice en cours, notamment la transition vers un environnement sans papier, l'utilisation des signatures électroniques et la rationalisation du traitement des envois postaux.

L'événement Kaizen a permis de fixer des cibles de réduction du temps de traitement des dossiers d'un niveau de complexité de 2, 3 ou 4. Les nombreuses améliorations au cours de l'exercice ont mené aux résultats suivants :

- Dossiers complexes de niveau 2
 - Objectif : réduction de 10 %; résultat : réduction de 45 %
 - Le temps de traitement est passé de 108 jours à 59 jours
- Dossiers complexes de niveaux 3 et 4
 - Objectif : réduction de 10 %; résultat : réduction de 38 %
 - Le temps de traitement est passé de 144 jours à 90 jours

Pour améliorer la capacité de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à appuyer l'amélioration continue axée sur l'approche Lean au cours de l'exercice, deux employés de la Direction ont participé à la formation sur les principes externes de l'approche Lean.

En plus de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels qui s'est concentrée sur l'approche Lean, d'autres parties de l'ARC cherchent à améliorer leurs processus pour répondre de manière plus efficace aux demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. À noter que la Direction générale des Appels a tenu un événement Kaizen quant à son processus pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels auquel des employés de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ont participé.

En 2018-2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels examinera toute nouvelle procédure dans l'optique de l'approche Lean afin d'éliminer les pertes et les étapes qui n'ajoutent aucune valeur pour le client.

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

Depuis la première lecture du projet de loi C-58, Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels et d'autres lois en conséquence, des séances d'information approfondies ont eu lieu dans l'ensemble de l'ARC en vue de préparer l'organisation à l'octroi de la sanction royale. Il s'agit notamment de réunions avec les bureaux de première responsabilité pour désigner des responsables, et de la mise en place des processus nécessaires en vue de la divulgation proactive améliorée.

L'ARC a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'égard de cette initiative au cours de l'exercice et continuera à le faire en 2018-2019 pour veiller à une mise en œuvre sans heurt des lois révisées, dans la mesure du possible.

Gouvernement ouvert

L'ARC soutient le gouvernement ouvert de plusieurs façons, notamment par l'amélioration continue de ses services et de sa présence sur le Web, et par la divulgation proactive de renseignements. Elle a traité 695 demandes concernant des trousse de réponse déjà publiées.

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a continué de travailler en étroite collaboration avec la Direction générale de la stratégie et de l'intégration en vue de déterminer des activités en lien avec les renseignements ouverts qu'elle pourrait réaliser dans le cadre du Plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert de l'ARC.

POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES

Pages non liées

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a réalisé une brève étude sur l'abondance de dossiers hors de la portée ou en double qu'envoyaient des bureaux de première responsabilité. En raison des efforts accrus de ces bureaux, on a observé une diminution considérable du nombre de ces dossiers. Malgré cette tendance, elle a pris les mesures suivantes :

- Mettre à jour le produit du SavoirFaire sur les divulgations officielles à l'ARC afin de fournir des conseils sur la façon d'éviter les dossiers non pertinents.
- Ajouter des liens au document de demande de dossiers concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels afin de préciser les exigences de préparation, d'organisation et d'envoi de documents.
- Fournir des conseils utiles sur l'examen de documents, au cours des téléconférences trimestrielles avec les bureaux de première responsabilité.

Manuel de procédures internes

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis à jour son manuel de procédures internes dont la dernière mise à jour remontait à 2016. Cette version sert de guide pour l'ensemble des procédures importantes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le manuel vise à promouvoir des pratiques uniformes dans l'ensemble de la Direction lors de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Outil clé de la Direction, il réduit le temps nécessaire pour former de nouveaux employés.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels offre aux employés de l'ARC de la formation sur les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur leurs obligations en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins du public. Par exemple, on invite les employés qui connaissent peu le sujet, voire aucunement, à suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ou les cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada, de l'École de la fonction publique du Canada. Il est recommandé aux experts en la matière de suivre une formation plus spécialisée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels lorsqu'ils envoient des documents en réponse à des demandes.

La Direction générale des services juridiques de l'ARC fournit elle aussi une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'informer le personnel de l'ARC quant à la façon de préparer des documents à des fins de publication dans les salles de lecture de l'organisation, de même que sur l'interprétation juridique des deux mêmes lois pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

En 2017-2018, tout près de 1 000 employés de l'ARC de partout au Canada ont participé à des formations en salle de classe et en ligne. En tout, au cours de l'exercice :

- 460 employés ont pris part à 23 séances de formation
- 392 employés ont suivi le cours en ligne « Éléments fondamentaux de l'AIPRP » de l'École de la fonction publique du Canada
- 20 employés ont suivi le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada en classe à l'École de la fonction publique du Canada
- 91 employés ont participé à une formation spécialisée de la Direction générale des services juridiques

En raison d'une transition de la formation en salle de classe vers la formation en ligne, il est probable que le nombre exact d'employés ayant suivi la formation en ligne soit beaucoup plus élevé que celui indiqué, étant donné que la formation en ligne est fréquemment suivie par de grands groupes d'employés pour lesquels il n'y a eu qu'une seule inscription.

La Direction générale des services juridiques élabore actuellement un module de formation sur la divulgation informelle qui complètera la formation de programme. On prévoit donner cette formation en 2018-2019.

Formation et sensibilisation en ligne

En 2017-2018, l'ARC a continué d'étudier des moyens novateurs de joindre un public élargi et d'offrir plus de formation spécialisée en ligne par la création de ce qui suit :

- Premier module d'une série de 10 modules Web qui offrent une formation technique spécialisée et des produits de parcours d'apprentissage à l'intention des analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
 - Une présentation au cours de l'exercice a permis de faire connaître ce module à plusieurs ministères
- Produits du SavoirFaire complémentaires aux procédures de programme. Les pages du SavoirFaire fournissent des directives conviviales en ligne aux employés et aux gestionnaires de l'ARC :
 - Produit du SavoirFaire sur la divulgation officielle : en vue de la sensibilisation aux rôles et aux responsabilités quant à la façon de répondre à une demande selon la Loi sur l'accès à l'information ou la Loi sur la protection des renseignements personnels
 - Produit du SavoirFaire sur la divulgation informelle : en vue de la sensibilisation aux facteurs élémentaires en matière de divulgation et aux types de renseignements qui peuvent ou qui ne peuvent pas faire l'objet d'une divulgation informelle sans demande selon la Loi sur l'accès à l'information ou la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Module de formation de la Direction générale des services juridiques sur la divulgation informelle de renseignements sur les contribuables, complémentaire à la formation de programme :
 - Projet pilote prévu en 2018-2019 à la fois en classe, par webinaire et par vidéoconférence, pour en maximiser l'accessibilité.
 - Possibilité d'adapter le module pour des programmes de l'ARC en particulier, au besoin.

Sensibilisation

Chaque année, quelque 40 pays et 60 organisations non gouvernementales célèbrent la Semaine du droit à l'information dans une optique de sensibilisation au droit d'accès des particuliers aux renseignements gouvernementaux. Cette semaine vise aussi à promouvoir la liberté d'information comme pilier de la démocratie et de la bonne gouvernance.

Pour une septième année consécutive, l'ARC a célébré la Semaine du droit à l'information, à l'aide des produits suivants :

- Bannière d'ouverture de session
- Foire aux questions au sujet de la divulgation informelle sur le site intranet de l'ARC
- Message de sensibilisation à tous les employés de l'ARC de la part du sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques
- Tweets du commissaire pendant cette semaine pour promouvoir la liberté d'information

En plus de souligner la Semaine du droit à l'information, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels fait des efforts de sensibilisation quant aux rôles et responsabilités concernant l'accès à l'information, au moyen de bulletins d'information mensuels et de téléconférences trimestrielles avec des personnes-ressources en la matière de l'ensemble des directions générales et régions de l'ARC. De plus, la Direction offre des séances d'information sur des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à la haute direction de l'ARC, au besoin.

SURVEILLANCE

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'Agence produit un rapport mensuel qui donne des renseignements statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce rapport permet de faire le suivi des demandes en cours de traitement ou fermées, y compris le nombre de demandes reçues et fermées, le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire des demandes reportées, la complexité et la présomption de refus.

La Direction utilise régulièrement ce rapport afin de surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction et déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement. De plus, ce rapport est présenté tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion de l'Agence, présidée par le commissaire.

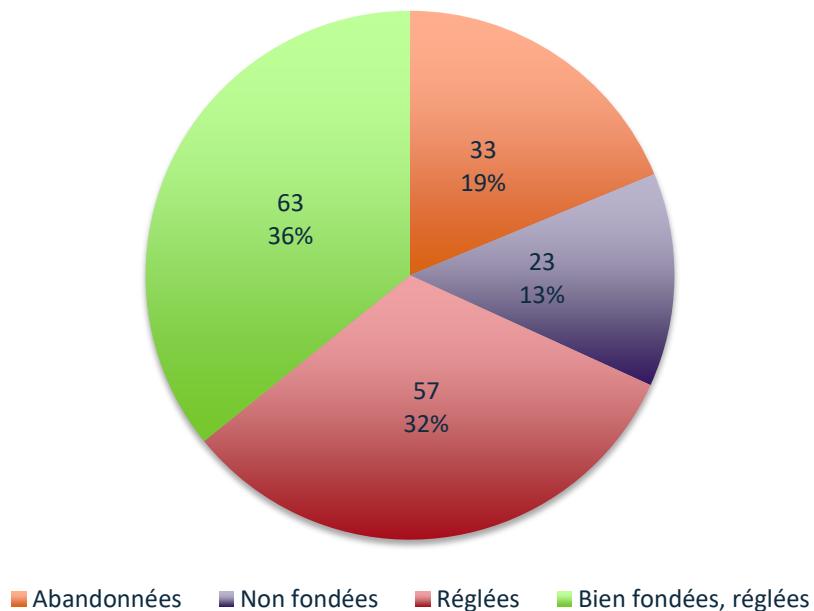
PLAINTES, ENQUÊTES ET AFFAIRES DEVANT LA COUR FÉDÉRALE

Plaintes fermées

Pendant l'exercice, l'ARC a traité 176 plaintes, une diminution de 58 % par rapport à l'exercice précédent. Bien qu'il s'agisse d'une diminution de 58 % par rapport à l'année précédente, ce taux est conforme au nombre de plaintes résolues en 2015-2016. Cette baisse est principalement attribuable à une initiative lancée en 2016-2017 dans le cadre de laquelle l'ARC et le Commissariat à l'information ont collaboré en vue d'accélérer le traitement des plaintes.

Le graphique qui suit montre les catégories de classement des plaintes fermées au cours de l'exercice.

Catégories de classement des plaintes



Pour obtenir les définitions des catégories de disposition, allez à : oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_disposition-categories-des-plaintes.aspx.

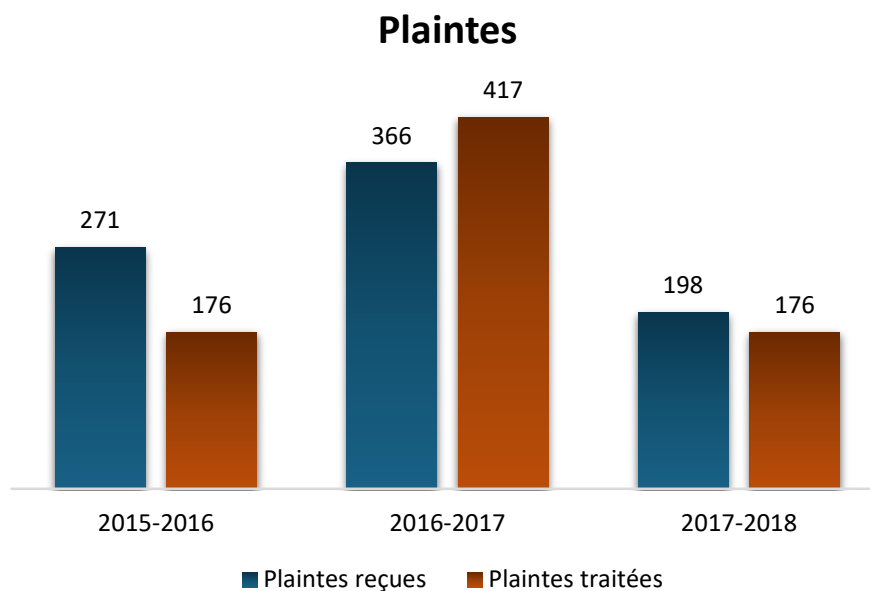
Plaintes reçues

Le nombre total de plaintes transmises par le Commissariat à l'information a considérablement diminué au cours de la période d'établissement de rapports, passant de 366 en 2016-2017 à 198 au cours du présent exercice, une diminution de 46 %. L'analyse de nos statistiques nous permet de déterminer que cette situation s'explique partiellement par ce qui suit :

En 2017-2018, l'ARC a reçu son plus petit nombre de plaintes en 10 ans.

- une diminution importante du nombre de plaintes reçues par des demandeurs fréquents;
- l'importance accordée à notre plan de réduction de l'inventaire.

Le graphique qui suit indique le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2015-2016.



Affaires judiciaires fédérales

Aucune plainte n'a été déposée devant la Cour fédérale en 2017-2018.

COLLABORATION AVEC DES ORGANISMES DE SURVEILLANCE ET D'AUTRES ORGANISMES

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes afin de renforcer l'accès à l'information à l'ARC.

Commissariat à l'information du Canada

Par le passé, l'Agence a entretenu d'excellentes relations de collaboration avec le Commissariat à l'information. En fait, celle-ci a été félicitée pour l'excellent travail qu'elle a accompli en vue de soutenir l'accès à l'information. En 2017-2018, l'ARC a continué de collaborer régulièrement avec le Commissariat à l'information. Les deux organisations ont travaillé de concert afin de résoudre les problèmes en temps opportun.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'ARC a renforcé sa relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tout au long de l'exercice des façons suivantes :

- Consulter la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor sur une vaste gamme de sujets, comme l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique.
- Prenant part aux réunions de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- Présenter aux comités des directeurs généraux et des sous-ministres adjoints du Secrétariat du Conseil du Trésor une initiative de mise sur pied d'un réseau officiel pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels afin de mieux répondre aux besoins grandissants des bureaux d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans l'ensemble du gouvernement.
- Examiner en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor les changements proposés à la Loi sur l'accès à l'information afin d'évaluer leur incidence possible pour l'ARC.

RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DE L'ANNEXE A

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC concernant la Loi sur l'accès à l'information pour l'exercice 2017-2018 (soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018). Les renseignements statistiques sont expliqués et interprétés ci-dessous.

Demandes selon la Loi sur l'accès à l'information

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a reçu 2 750 nouvelles demandes d'accès à l'information. En comptant les 1 126 demandes reportées de 2016-2017, l'inventaire de l'ARC comprenait 3 876 demandes actives.

Le tableau suivant montre le nombre de demandes d'accès à l'information que l'ARC a reçues et traitées, ainsi que le nombre de pages traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2013-2014	2 751	2 795	1 636 782
2014-2015	3 006	2 668	1 306 661
2015-2016	3 139	2 572	1 233 194
2016-2017	2 747	3 112	1 406 334
2017-2018	2 750	2 772	1 641 339

Le tableau ci-dessous présente la répartition des sources des 2 750 demandes reçues au cours de la période visée par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	106	3,9 %
Secteur universitaire	43	1,6 %
Secteur commercial (secteur privé)	902	32,8 %
Organisation	73	2,6 %
Public	1 479	53,8 %
Refus de s'identifier	147	5,3 %

Autres demandes

En plus des 2 750 demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, l'ARC traite un volume important d'autres types de demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les activités, puisque des ressources doivent être détournées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent :

Consultations externes

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 152 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 13 741 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes, ce qui représente une hausse de 82 % par rapport à l'exercice précédent. Pour obtenir plus de détails sur les consultations externes, notamment sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 5 de l'annexe A.

Le nombre total de consultations d'accès a augmenté de 18 % par rapport à 2016-2017.

Consultations internes

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 16 demandes de consultation d'accès interne provenant des directions générales et des régions de l'ARC. Ces demandes sont des examens informels visant le respect des exigences de l'ARC en matière de divulgation informelle et ne sont pas assujetties à la Loi sur l'accès à l'information.

Demandes informelles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 695 demandes informelles, qui visaient en majorité des renseignements déjà communiqués. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

Renseignements généraux

La Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 433 courriels et à 919 demandes de renseignements téléphoniques reçues respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais. Les demandes de renseignements concernaient un vaste éventail de questions, y compris :

- la marche à suivre pour transmettre une demande d'accès à l'information ou de renseignements personnels
- le statut d'une demande
- la salle de lecture publique

- Les renseignements qui ne sont pas conservés par l'ARC (tels que les renseignements relatifs aux numéros d'assurance sociale, de sorte que les demandes ont dû être réacheminées)

Disposition des demandes achevées

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 772 demandes liées aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information

- 500 communications totales (18 %)
- 1 533 communications partielles (55 %)
- 12 exceptions totales (0,4 %)
- 3 exclusions totales (0,1 %)
- 139 demandes ne visant pas de dossiers existants (5 %)
- 24 demandes transmises à une autre institution (0,9 %)
- 516 demandes abandonnées par le demandeur (19 %)
- 45 demandes n'ont été ni confirmées ni infirmées (1,6%)

Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.1 à l'annexe A.

Exceptions

La Loi sur l'accès à l'information permet à une institution de refuser l'accès à certains renseignements précis. Par exemple, les renseignements sur des particuliers autres que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si la personne visée par la demande n'a pas accordé son consentement. Pour refuser l'accès aux renseignements dans de tels cas, les analystes doivent déterminer que des exceptions s'appliquent.

En 2017-2018, l'ARC a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour les demandes fermées au cours de la période visée par le rapport :

- article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (106 fois)
- article 14 – Affaires fédéro-provinciales (11 fois)
- article 15 – Affaires internationales et défense (16 fois)
- article 16 – Enquêtes, méthodes de protection (1 089 fois)
- article 17 – Sécurité des individus (3 fois)
- article 18 – Intérêts économiques du Canada (10 fois)
- article 19 – Renseignements personnels (1 074 fois)
- article 20 – Renseignements de tiers (65 fois)
- article 21 – Activités du gouvernement (428 fois)
- article 22 – Examens et vérifications (3 fois)
- article 23 – Secret professionnel des avocats (264 fois)
- article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 299 fois)
- article 26 – Refus de communication en cas de publication (1 fois)

Exclusions

La Loi sur l'accès à l'information ne s'applique pas aux renseignements auxquels le public a déjà accès, comme les publications du gouvernement et les documents dans les bibliothèques et les musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus.

En 2017–2018, l'ARC a eu recours à des exclusions dans 47 demandes : 33 fois pour des renseignements accessibles au public et 14 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, CD ou DVD. Les personnes handicapées peuvent également demander que des renseignements leur soient fournis dans d'autres formats, comme le braille, mais aucune demande de ce type n'a été reçue au cours du présent exercice. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2017–2018, sur les 2 033 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, elle en a envoyé 1 666 (82 %) sous forme électronique.

Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'il est dans l'intérêt public qu'ils le soient.

L'ARC n'a pas reçu de demandes de traduction de documents en réponse à des demandes d'accès à l'information au cours de 2017–2018.

Délai de traitement et prorogations des délais

La Loi sur l'accès à l'information fixe les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information et permet des prorogations de délais lorsqu'il y a un grand volume de dossiers à traiter ou un besoin d'effectuer des consultations (par exemple, s'il est nécessaire de consulter un tiers ou une autre institution du gouvernement).

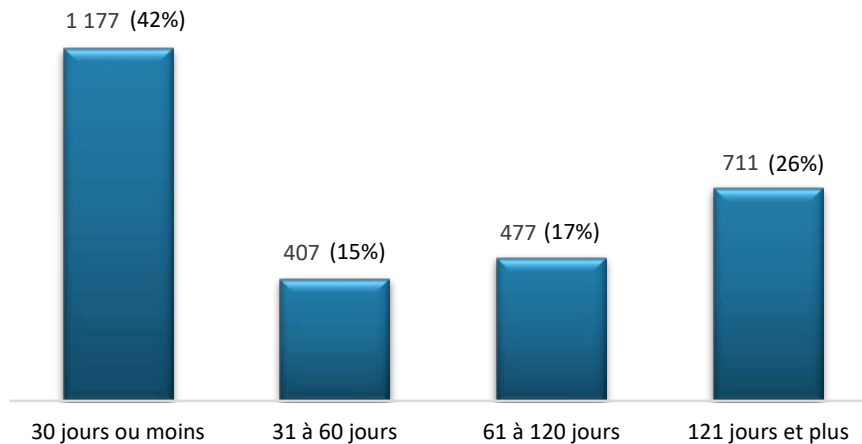
Des 2 772 demandes fermées en 2017–2018, l'ARC a eu recours à des prorogations pour

L'inventaire des demandes en retard de traitement a été réduit de 23 % par rapport à la période précédente.

1 380 (50 %) d'entre elles. Dans 94 % des cas, les prorogations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de manière déraisonnable les activités de l'ARC. Les 6 % de prorogations restantes étaient liées au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 2 772 demandes fermées en 2017–2018.

Délai de traitement



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 174 demandes (78 %) 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.

Présomptions de refus et complexité des demandes

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai 30 jours, ou lorsqu'une prorogation était demandée, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 2 772 demandes fermées au cours de la période visée, 598 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 22 %.

L'ARC a réduit son taux de présomption de refus de 16 % au cours de la dernière période.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré deux critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à traiter, ainsi que de la nature et du caractère délicat du sujet en cause. Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes.

Dans le cadre du traitement des 2 772 demandes fermées au cours de l'exercice, l'ARC a traité 1 641 339 pages. De nombreuses demandes comportaient un nombre de pages élevé : 360 demandes ont exigé le traitement de plus de 1 000 pages. De plus, 38 de ces demandes ont nécessité le traitement de plus de 5 000 pages et 2 autres demandes ont nécessité l'examen de plus de 40 000 pages chacune. Consultez le tableau 2.5.2 de l'annexe A pour en savoir plus.

En 2017–2018, la Direction a traité en moyenne 592 pages par demande.

En plus des demandes comportant un nombre de pages élevées, l'ARC traite bon nombre de demandes à caractère délicat, par exemple des cas liés à des litiges fiscaux ou qui requièrent des consultations avec des tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet dont elles traitaient. Consultez le tableau 2.5.3 de l'annexe A pour en savoir plus.

Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

Bien que les documents confidentiels du Cabinet soient exclus de l'application de la Loi sur l'accès à l'information (article 69), les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exigent que les agences et les ministères consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. S'il y a un doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé.

En 2017-2018, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté le personnel des Services juridiques de l'ARC 9 fois au sujet de l'exclusion de renseignements confidentiels du Cabinet. Les consultations ont été achevées dans un délai d'au plus 30 jours pour toutes ces demandes.

Frais

Au cours de la période visée par le rapport, les frais perçus s'élevaient à 11 711 \$. La partie 4 de l'annexe A donne plus de précisions.

Coûts

En 2017-2018, les coûts directs engagés par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour appliquer la Loi sur l'accès à l'information ont été de 5 115 666 \$. Cela ne comprend toutefois pas les coûts associés à l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales. Consultez le tableau 9.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

CONCLUSION

Conformément aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information, l'ARC s'est engagée à donner à l'ensemble des Canadiens un accès à l'information efficace en temps opportun.

En 2018-2019, pour poursuivre ces efforts, l'ARC travaillera à :

- promouvoir le recours à la divulgation informelle
- promouvoir les initiatives d'amélioration continue selon l'approche Lean
- réduire l'inventaire des demandes
- accroître la sensibilisation aux questions liées à la protection des renseignements personnels au moyen d'outils nouveaux et novateurs

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 du rapport : 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

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 d'établissement de rapport	2 750
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	1 126
Total	3 876
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	2 772
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	1 104

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	106
Secteur universitaire	43
Secteur commercial (secteur privé)	902
Organisation	73
Public	1 479
Refus de s'identifier	147
Total	2 750

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
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	Total
315	126	145	44	21	37	7	695

Partie 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							
	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	Total
Divulgation totale	110	215	79	67	13	9	7	500
Divulgation partielle	23	242	294	375	151	215	233	1 533
Exception totale	1	2	1	3	0	2	3	12
Exclusion totale	0	2	1	0	0	0	0	3
Aucun document n'existe	17	57	22	26	4	9	4	139
Demande transmise	21	2	1	0	0	0	0	24
Demande abandonnée	417	27	8	5	2	8	49	516
Ni confirmée ni infirmée	25	16	1	1	1	0	1	45
Total	614	563	407	477	171	243	297	2 772

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	21	16(1)b)	235	16.4(1)b)	0	20(1)c)	29
13(1)b)	0	16(1)c)	749	16.5	0	20(1)d)	2
13(1)c)	84	16(1)d)	0	17	3	20.1	0
13(1)d)	1	16(2)	0	18a)	0	20.2	0
13(1)e)	0	16(2)a)	0	18b)	1	20.4	0
14	0	16(2)b)	0	18c)	0	21(1)a)	120
14a)	8	16(2)c)	79	18d)	9	21(1)b)	299
14b)	3	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)c)	2
15(1)	1	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)d)	7
15(1) - Affaires inter- nationales	14	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	22	3
15(1) - Défense du Canada	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	0	22.1(1)	0
15(1) - Activités subversives	1	16.1(1)d)	0	19(1)	1 074	23	264
16(1)a)(i)	15	16.2(1)	0	20(1)a)	0	24(1)	1 299
16(1)a)(ii)	10	16.3	0	20(1)b)	34	26	1
16(1)a)(iii)	1	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	33	69(1)a)	1	69(1)g) re b)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re c)	0
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re d)	0
68.1	0	69(1)d)	1	69(1)g) re e)	1
68.2a)	0	69(1)e)	1	69(1)g) re f)	3
68.2b)	0	69(1)f)	2	69.1(1)	0
69(1)	0	69(1)g) re a)	5		

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	182	318	0
Communication partielle	185	1 348	0
Total	367	1 666	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	28 664	28 664	500
Communication partielle	1 509 532	1 320 266	1 533
Exception totale	9 030	0	12
Exclusion totale	979	0	3
Demande abandonnée	93 134	91 521	516
Ni confirmée ni infirmée	0	0	45
Total	1 641 339	1 440 451	2 609

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

Disposition des demandes	Moins de 100 pages		101 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées
Communication totale	447	9 251	46	8 690	1	566	6	10 157	0	0
Communication partielle	429	17 090	528	134 348	222	159 065	321	635 631	33	374 132
Exception totale	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	501	158	3	855	2	1 464	5	12 047	5	76 997
Ni confirmée ni infirmée	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 437	26 499	577	143 893	225	161 095	332	657 835	38	451 129

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	1	2	16	19
Communication partielle	0	0	7	37	44
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	1	13	14
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	1	1
Total	0	1	10	67	78

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non-respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
598	487	8	7	96

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	10	51	61
16 à 30 jours	8	29	37
31 à 60 jours	7	39	46
61 à 120 jours	17	56	73
121 à 180 jours	13	22	35
181 à 365 jours	61	61	122
Plus de 365 jours	103	121	224
Total	219	379	598

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 – Prorogations¹

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	141	0	12	0
Communication partielle	1 049	1	53	6
Exception totale	4	0	1	0
Exclusion totale	1	0	0	0
Aucun document n'existe	58	0	0	0
Demande abandonnée	41	0	10	0
Total	1 294	1	76	6

¹ Veuillez prendre note que l'ARC a 3 demandes supplémentaires qui ne sont pas comptabilisées en vertu des articles 3.1 et 3.2. Elles n'apparaissent pas sous la rubrique «demandes ni confirmées ni infirmées». À partir de cette décision, une demande a été prolongée pour 30 jours et les deux autres ont été prolongées pour 90 jours en vertu de l'alinéa 9(1)(a).

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	381	0	7	1
31 à 60 jours	318	0	33	5
61 à 120 jours	422	1	35	0
121 à 180 jours	62	0	1	0
181 à 365 jours	105	0	0	0
Plus de 365 jours	9	0	0	0
Total	1 294	1	76	6

Partie 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	2 319	11 595 \$	115	575 \$
Recherche	1	116 \$	0	0 \$
Production	0	0 \$	0	0 \$
Programmation	0	0 \$	0	0 \$
Préparation	0	0 \$	0	0 \$
Support de substitution	0	0 \$	0	0 \$
Reproduction		0 \$	0	0 \$
Total	2 320	11 711 \$	115	575 \$

Partie 5 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organismes

5.1 Demandes de consultation reçues d’autres institutions du gouvernement et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement	Nombre de pages à examiner	Autres organisations	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période d’établissement de rapport	151	31 288	6	164
En suspens à la fin de la période d’établissement de rapport précédente	12	710	2	338
Total	163	31 998	8	502
Fermées pendant la période d’établissement de rapport	145	13 554	7	187
En attente à la prochaine période d’établissement de rapport	18	18 444	1	315

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d’autres institutions du gouvernement

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	29	34	13	2	0	0	0	78
Communiquer en partie	5	20	15	10	2	1	0	53
Exempter en entier	3	0	0	0	0	0	0	3
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	2	3	0	0	0	0	0	5
Autre	2	2	1	0	0	0	1	6
Total	41	59	29	12	2	1	1	145

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	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	1	3	1	0	0	0	0	5
Communiquer en partie	0	1	0	0	0	0	0	1
Exempter en entier	1	0	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	2	4	1	0	0	0	0	7

Partie 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées
1 à 15	5	29	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	4	44	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	9	73	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées	Nombre de demandes	Nombres de pages divulguées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 35	Article 37	Total
198	1	176	375

Partie 8 – Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

Partie 9 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		3 913 036 \$
Heures supplémentaires		156 611 \$
Biens et services		1 046 019 \$
• Contrats de services professionnels	865 398 \$	
• Autres	180 621 \$	
Total		5 115 666 \$

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	53
Employés à temps partiel et occasionnels	0
Employés régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	5
Étudiants	1.5
Total	59.5