



**RAPPORT ANNUEL AU
PARLEMENT 2018–2019**
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 2018 au 31 mars 2019. 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 3 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 obtenir des renseignements sur le Web à canada.ca/fr/agence-revenu.html ou demander des renseignements au moyen des lignes 1-800 de l'ARC.

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
Formation et sensibilisation	13
Politiques, lignes directrices et procédures	15
Surveillance.....	16
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes	17
Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A.....	19
Conclusion	27
Annexe A – Rapport statistique.....	28
Annexe B – Nouvelle exigence de déclaration.....	41

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 2 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, y compris 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 d'avant-garde à l'administration de l'ARC, il favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et s'engage à maintenir une prestation de services efficace et efficiente.

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 5 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
- Service, de l'innovation et de l'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 présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- donner suite aux consultations et répondre aux plaintes
- répondre aux demandes de divulgation informelle et en faire la promotion
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant 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 à l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les options pour éviter ou atténuer les 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
- échanger 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

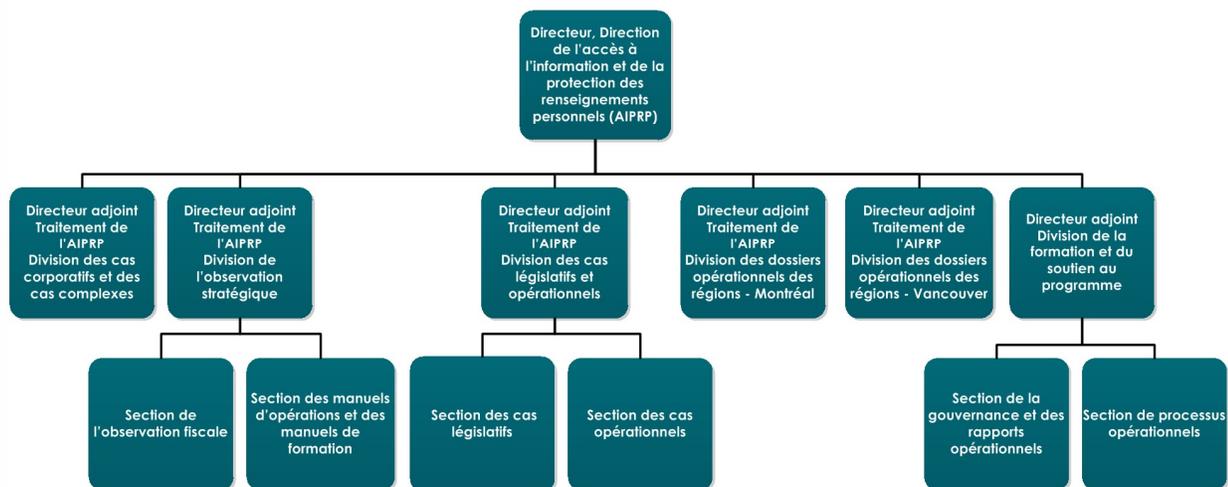
plaintes, les vérifications et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques

- 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 2 divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de la formation. 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 2018–2019, l'équivalent de 133 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.

Le Comité assume diverses responsabilités, notamment celles d'examiner et d'approuver l'élaboration, la mise en œuvre et la simplification des politiques et des processus clés relatifs à la vie privée et à l'accès à l'information à l'ARC.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diane Lebouthillier'.

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 l'un des volumes de pages et de demandes d'accès à l'information les plus élevés dans l'ensemble du gouvernement fédéral. D'ailleurs, l'ARC se classe depuis

L'Agence a traité 23 % plus de pages en 2018–2019 qu'en 2017–2018.

toujours parmi les 5 organisations fédérales recevant le plus grand nombre de demandes. Selon les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC a traité, en 2017–2018, le troisième volume de pages le plus élevé de l'ensemble des institutions fédérales et elle s'est classée au quatrième rang de celles recevant le plus grand nombre de demandes. Cette tendance s'est probablement maintenue en 2018–2019, étant donné que l'ARC a

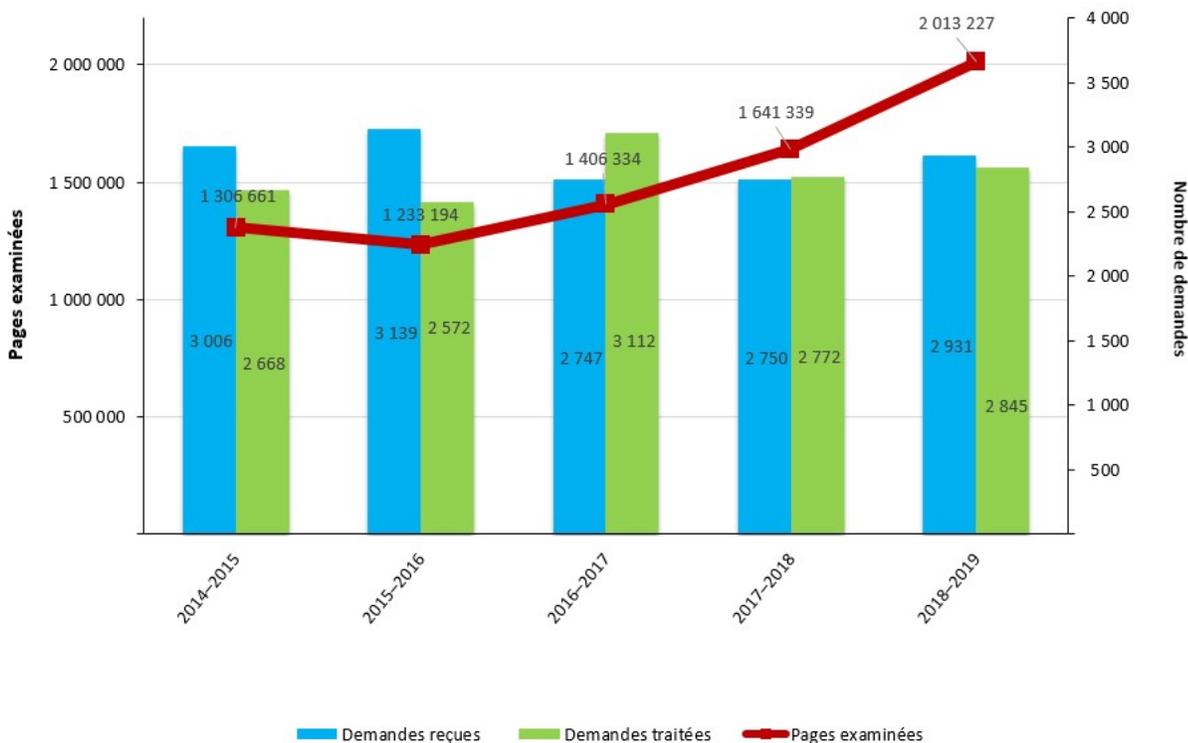
reçu 2 931 demandes et qu'elle a examiné un peu plus de 2 millions de pages.

En plus de répondre à ce volume de demandes d'accès à l'information, la plupart des ressources qui traitent ces demandes traitent aussi celles reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et elles sont responsables d'autres charges de travail, dont celles de donner suite aux consultations et de répondre aux plaintes.

En raison de cette demande croissante imposée au programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, un plan de gestion de la charge de travail liée à ce programme, connu sous le nom de Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, a été élaboré au cours de la période visée par ce rapport. Ce plan d'action sera mis en œuvre en 2019–2020. Pour en savoir plus, consultez la section Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, de ce rapport.

Le graphique qui suit montre la tendance quant au nombre de demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information au cours des 5 dernières années.

Tendances du nombre de demandes soumises en vertu de la Loi sur l'accès à l'information



Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, un plan de gestion de la charge de travail

En 2016–2017, un plan de réduction de l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels a été élaboré pour répondre aux volumes de demandes élevés et réduire le retard accumulé. Plusieurs mesures à court terme mises en œuvre dans le plan, entre autres le nombre important d'heures supplémentaires effectuées, ont permis de dépasser les attentes quant à la réduction de l'inventaire à reporter et au volume de présomption de refus. Bien que les mesures prises aient été efficaces pour atteindre les objectifs à court et à moyen terme de la direction, il ne s'agissait pas d'une solution appropriée à long terme.

En 2018–2019, l'équipe de la haute direction de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a élaboré un nouveau plan de réduction de l'inventaire : Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP, plan de gestion de la charge de travail. Ce plan vise à ce que l'ARC se dote d'une capacité de base et de solutions durables à long terme qui consistent à :

- accélérer la dotation
- traiter les retards accumulés
- traiter les plaintes
- former une équipe d'analyse des données (qui améliorera les rapports fournis aux bureaux de première responsabilité)
- relever les défis technologiques
- examiner et mettre en œuvre les changements à la structure organisationnelle de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (dont l'établissement d'un centre d'expertise et la centralisation des services de première ligne)

Un gestionnaire de projet dirigera la mise en œuvre du plan dès le début de l'exercice 2019–2020.

Dotation

En 2018–2019, 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 croissante liée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, dont les suivantes :

- rechercher des solutions innovantes de recrutement
- recruter pour plusieurs postes
- lancer 5 processus de sélection
- régler la question des postes intérimaires
- offrir des possibilités de perfectionnement

Modernisation de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Des travaux approfondis ont été effectués dans l'ensemble de l'ARC en vue de la sanction royale 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.

Depuis la première lecture du projet de loi en juin 2017, l'ARC a organisé de nombreuses séances d'information internes afin d'être prête après l'adoption de la loi. Des pistes ont également été définies pour chacune des exigences de publication proactive et la collaboration s'est poursuivie avec les secteurs des communications, des services linguistiques, de la publication et des services juridiques de l'ARC.

L'une des répercussions les plus importantes du projet de loi sur l'ARC sera l'obligation de publier chaque mois les titres et les numéros d'identification des notes d'information sur Canada.ca. Au cours de l'exercice, l'ARC a modifié ses processus pour en accroître l'efficacité. L'adoption du bordereau d'acheminement du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui fait que les éléments de nature délicate dans la publication des titres peuvent être identifiés, fait partie des changements apportés. Des séances de formation

ont été organisées dans l'ensemble de l'ARC afin de faciliter la transition vers le nouveau bordereau d'acheminement qui a commencé à être utilisé au cours de l'exercice.

L'ARC continue de travailler de près avec des intervenants pour réaliser l'engagement du gouvernement du Canada à moderniser les lois.

Divulgence informelle

L'ARC cherche continuellement des façons de fournir des renseignements à ses clients de la manière la plus rapide et la plus efficace. La divulgation informelle est une de ces façons. La divulgation informelle consiste à donner des informations sans avoir besoin de présenter une demande de renseignements en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ces renseignements fournis de façon informelle peuvent, par exemple, être des copies des feuillets fiscaux et des politiques et des manuels de l'Agence.

La directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements énonce les responsabilités des fonctionnaires de l'Agence en ce qui a trait aux divulgations formelles et informelles. Pour compléter la directive, l'ARC a lancé un cours de divulgation informelle en 2018–2019. Le cours est destiné aux experts en la matière qui ont besoin d'une compréhension approfondie de la divulgation de renseignements protégés aux contribuables aux termes de la législation du programme. En outre, une page de divulgation informelle a été lancée sur le site intranet de l'Agence; cette page fournit des conseils et des ressources pour appuyer l'élargissement de la divulgation informelle.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels promeut et offre aux employés une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Cette formation varie selon les besoins de l'employé. Par exemple, on invite les employés qui connaissent peu, voire aucunement, le sujet à suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ou le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada de l'École de la fonction publique du Canada. Il est conseillé aux experts en la matière de suivre une formation plus ciblée, par exemple sur la façon de communiquer des recommandations complètes en réponse aux demandes. Au cours de l'exercice, une formation a également été dispensée sur les exigences du projet de loi C-58.

La Direction générale des services juridiques de l'ARC offre elle aussi des formations spécialisées sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Une des formations vise à montrer aux employés comment préparer des documents à des fins de publication dans les salles de lecture de

l'organisation. Une autre, qui porte sur l'interprétation juridique des 2 lois et sur la divulgation informelle, s'adresse aux employés spécialisés de l'ARC, dont les vérificateurs.

En 2018–2019, près de 2 700 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 :

- 1 537 employés ont pris part à 58 séances de formation offertes par l'ARC
- 1 048 employés ont suivi en ligne le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'École de la fonction publique du Canada
- 46 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
- 82 employés ont participé à une formation spécialisée de la Direction générale des services juridiques

Le nombre d'employés qui ont suivi la formation en ligne est probablement beaucoup plus élevé que celui indiqué ci-dessus, car pour une seule inscription, il y a souvent un grand groupe d'employés qui suit la formation.

En 2017–2018, l'ARC a lancé le premier d'une série de 10 modules Web qui offrent une formation technique spécialisée aux employés chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. En 2018–2019, les 9 autres modules ont été lancés. Cette série de modules est la première en son genre pour les professionnels chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au gouvernement du Canada.

Dans un effort continu visant à promouvoir la divulgation informelle dans l'ensemble de l'ARC, une page de divulgation informelle a été publiée sur l'intranet de l'ARC. La page fournit des conseils détaillés et des liens vers des renseignements sur la divulgation informelle.

Accroître la sensibilisation

Chaque année, quelque 40 pays et 60 organisations non gouvernementales célèbrent la Semaine du droit à l'information, qui vise à sensibiliser les citoyens à leur droit d'accéder aux renseignements gouvernementaux. Cette semaine a aussi pour but de promouvoir la liberté d'information comme fondement de la démocratie et de la bonne gouvernance. En 2018–2019, l'Agence a célébré la Semaine du droit à l'information pour la huitième année consécutive.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'est également employée à mieux faire connaître l'accès à l'information dans le cadre de réunions de divers comités et dans des communications régulières avec les employés, notamment ceux chargés de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et ceux des bureaux de première responsabilité qui sont en liaison avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consacré beaucoup de temps en 2018–2019 à l'examen des documents organisationnels de l'ARC, y compris des instruments de politique.

En outre, l'ARC continue de donner son avis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur des projets d'instruments de politique d'entreprise et d'en promouvoir le respect suite à leur mise en œuvre.

Manuel de procédures internes

Au cours de la période visée par ce rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis à jour son manuel de procédures internes. C'était la seconde mise à jour depuis 2016. Ce manuel sert de guide pour l'ensemble des procédures importantes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Il vise à promouvoir des pratiques uniformes dans l'ensemble de la Direction pour 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. En 2019–2020, la Direction étudiera la faisabilité d'élaborer une version en ligne du manuel.

Mise à jour d'Info Source

Au cours de la période visée par ce rapport, l'ARC a révisé le chapitre Info Source qui la concerne. Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales visées par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Info Source guide aussi les gens sur la façon d'accéder aux renseignements détenus par les institutions gouvernementales afin d'exercer leurs droits au titre de ces lois.

Chaque institution visée par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels doit mettre à jour chaque année son chapitre Info Source à la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Conformément à cette exigence, en juin 2018, l'ARC a mis à jour 15 fichiers de renseignements personnels et 10 catégories de documents. De plus, elle a révisé et mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture.

Le chapitre Info Source de l'ARC se trouve à canada.ca/arc-info-source.

SURVEILLANCE

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit un rapport mensuel qui donne les principaux renseignements statistiques 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 terminées. On y présente entre autres le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire de demandes reportées, les niveaux de complexité et les volumes de présomption de refus. La haute direction utilise régulièrement ce rapport pour surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction et déterminer quel changement devrait être apporté au processus pour améliorer le rendement. Ce rapport est présenté tous les mois à la haute direction à la réunion du Comité de gestion de l'ARC, présidé par le Commissaire.

En plus des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapport en place, une analyse plus approfondie des données est nécessaire pour le programme de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'ARC. La base de données sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, qui est utilisée pour la surveillance et l'établissement de rapports, est d'abord conçue pour la gestion des charges de travail. Pour pouvoir améliorer les capacités d'analyse des données, il faudra mettre à niveau les bases de données, les outils et les compétences des employés.

Grâce à un logiciel d'analyse des données SAS acheté à la suite de la présentation d'une analyse de rentabilisation, au cours de 2019–2020, une équipe d'analyse des données verra à :

- détecter et mesurer les tendances qui causent l'augmentation des volumes des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- analyser la charge de travail pour cerner les problèmes liés au déroulement des processus et évaluer l'efficacité des solutions
- détecter et mesurer les tendances liées au respect de la protection des renseignements personnels
- produire des rapports complets pour appuyer les décisions opérationnelles et, en fin de compte, améliorer les processus et la gestion de la protection des renseignements personnels

La mise en place de l'équipe d'analyse des données se fera en 2 phases. La phase 1 a débuté en 2018–2019 lorsque la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration a affecté une équipe à l'examen et à l'évaluation des données du système de suivi de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. La direction générale a également affecté un scientifique des données à la direction pour travailler avec des spécialistes afin de déterminer la meilleure approche pour améliorer la qualité des données et les capacités d'analyse des données de la

direction. Au cours de l'exercice, la direction a aussi embauché un nouvel agent de projet en appui aux processus d'établissement de rapports.

La phase 2, qui sera mise en œuvre en 2019–2020, sera consacrée à la détermination de la stratégie appropriée à adopter pour l'avenir, y compris la détermination des exigences d'établissement de rapports, l'acquisition d'outils d'analyse des données, le nettoyage des bases de données et l'amélioration des rapports.

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

L'ARC a une excellente relation de collaboration avec le bureau du Commissariat à l'information du Canada. Au cours de la Semaine nationale de la fonction publique de 2018, la nouvelle Commissaire à l'information du Canada, Caroline Maynard, a d'ailleurs décerné en grande première le Prix de la Commissaire à l'information à Marie-Claude Juneau, Directrice de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Ce prix lui a été décerné en reconnaissance de l'élaboration de modules innovateurs d'apprentissage en ligne, de son leadership et de ses efforts pour assurer la collaboration et la coordination entre l'ARC et le bureau du Commissariat à l'information du Canada, de même qu'en reconnaissance de l'éthique remarquable manifestée lors des échanges avec le Commissariat à l'information du Canada.



Lors de la remise du prix à Marie-Claude Juneau. Sur la photo, de gauche à droite : Bob Hamilton, Commissaire de l'ARC, Marie-Claude Juneau, Directrice de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Caroline Maynard, Commissaire à l'information du Canada, ainsi que Maxime Guenette, Sous-commissaire et le Chef de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques.

Au cours de l'exercice, les deux organisations ont travaillé de concert dans le but d'éliminer les retards accumulés dans l'inventaire des plaintes.

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 en prenant les mesures suivantes :

- collaborer à 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 de la fonction publique
- fournir de la rétroaction sur les projets d'instruments de politique d'entreprise
- consulter la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur une vaste gamme de sujets, dont l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique
- participer aux réunions de la collectivité de l'AIPRP et de groupes de travail à propos de divers sujets liés à l'accès à l'information, dont la modernisation de la Loi sur l'accès à l'information

RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DE L'ANNEXE A

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC en vertu de la Loi sur l'accès à l'information pour l'exercice 2018–2019 couvrant la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Vous trouverez ci-après des explications et interprétations touchant des renseignements statistiques, y compris des statistiques supplémentaires sur la protection des renseignements personnels à l'ARC.

Remarque

Les chiffres étant arrondis, certains totaux peuvent être supérieurs à 100 %.

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

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a reçu 2 931 nouvelles demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. En comptant les 1 102 demandes reportées de 2017–2018, l'inventaire de l'ARC comprenait 4 033 demandes actives.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'ARC a reçues et traitées ainsi que le nombre de pages qu'elle a examinées au cours des 5 derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
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
2018–2019	2 931	2 845	2 013 227

Le tableau suivant présente la répartition des sources des 2 931 demandes reçues au cours de la période visée par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	124	4 %
Secteur universitaire	59	2 %
Entreprises (secteur privé)	1 079	37 %
Organismes	84	3 %
Public	1 413	48 %
Refus de s'identifier	172	6 %

Demandes informelles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 502 demandes informelles, dont la plupart visaient 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.

Autres demandes et charge de travail

En plus des 2 931 demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, l'ARC traite un volume important d'autres demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les opérations, puisque des ressources doivent être réaffectées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent les consultations externes et internes, les demandes de renseignements généraux et les plaintes. Par exemple, la Division de la formation et du soutien au programme de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 4 123 courriels et à 972 demandes de renseignements téléphoniques reçus respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais.

Partie 2 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

Répartition

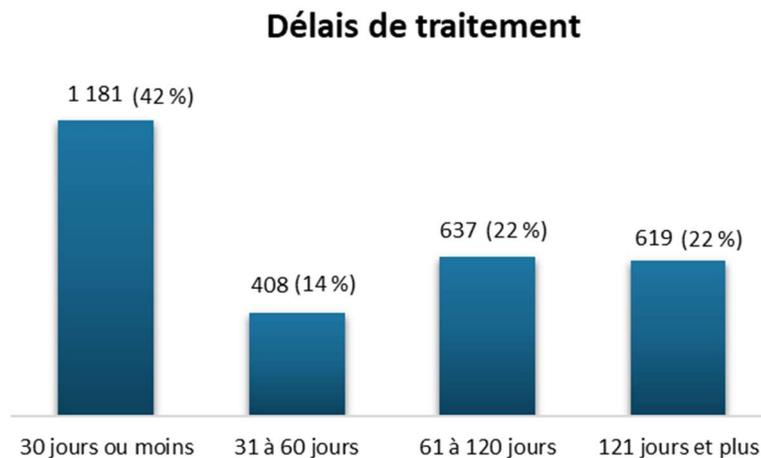
Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 845 demandes liées aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information :

- 480 communications totales (17 %)
- 1 577 communications partielles (55 %)

- 22 exceptions totales (0,8 %)
- 2 exclusions totales (0,1 %)
- 93 demandes ne visant pas de dossiers existants (3 %)
- 79 demandes transmises à une autre institution (0,9 %)
- 589 demandes abandonnées par les demandeurs (21 %)
- 3 demandes ni confirmées ni infirmées (0,1 %)

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

Le graphique qui suit illustre les délais de traitement relatifs aux 2 845 demandes qui ont été fermées en 2018–2019.



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 308 demandes (81 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, elle a fourni une réponse dans les 30 jours ou, lorsqu'une prolongation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Exceptions

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

En 2018–2019, l'ARC a invoqué les articles suivants pour refuser l'accès à l'information, en totalité ou en partie, pour les demandes fermées pendant la période visée par le rapport :

- article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (97 fois)
- article 14 – Affaires fédérales-provinciales (13 fois)
- article 15 – Affaires internationales et défense (25 fois)
- article 16 – Enquêtes, méthodes de protection (1 137 fois)
- article 17 – Sécurité des individus (2 fois)

- article 18 – Intérêts économiques du Canada (6 fois)
- article 19 – Renseignements personnels (1 071 fois)
- article 20 – Renseignements de tiers (68 fois)
- article 21 – Activités du gouvernement (520 fois)
- article 22 – Examens et vérifications (16 fois)
- article 23 – Secret professionnel des avocats (256 fois)
- article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 287 fois)
- article 26 – Communication en cas de publication (1 fois)

Exclusions

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

En 2018–2019, l'ARC a appliqué 82 exclusions : 56 fois pour les renseignements qui étaient accessibles au public et 26 fois pour des renseignements 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 de cet exercice. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2018–2019, sur les 2 057 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, l'ARC en a envoyé 1 171 (86 %) sous forme électronique.

Complexité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré 2 critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à examiner 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.

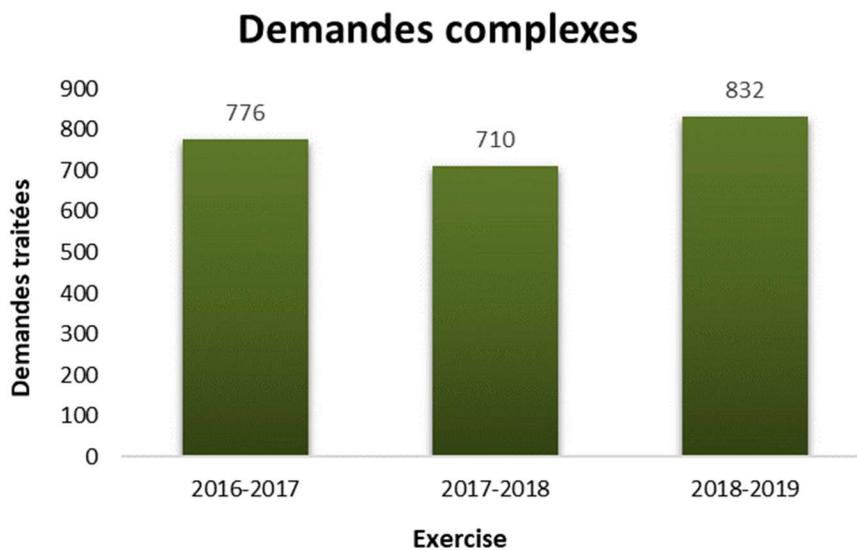
En 2018–2019, la direction a traité en moyenne 707 pages par demande.

Pour traiter les 2 845 demandes qu'elle a fermées au cours de l'exercice, l'ARC a examiné 2 013 227 pages. Parmi ces demandes, un grand nombre ont exigé l'examen d'un volume élevé de pages : 1 140 (40 %) ont exigé l'examen de plus de 100 pages et 47 ont exigé l'examen de plus de 5 000 pages (dont une qui a nécessité l'examen de 209 162 pages). Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5.2 à l'annexe A.

En plus de traiter des demandes qui exigent l'examen d'un volume élevé de pages, l'ARC traite aussi plusieurs demandes dont le caractère du sujet en cause est délicat, dont certaines visent des litiges fiscaux ou exigent 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. Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.5.3 à l'annexe A.

En 2018–2019, l'Agence a traité 122 demandes complexes de plus que lors de l'exercice précédent. Cela représente une augmentation de 17 %.

Le graphique qui suit montre le nombre de dossiers complexes traités au cours des 3 derniers exercices.



Présomptions de refus

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

Sur les 2 845 demandes fermées au cours de la période visée, 537 l'ont été après la date d'échéance, entraînant un taux de présomption de refus de 19 %.

L'ARC a diminué le taux de présomption de refus de 3 % par rapport au taux enregistré lors de l'exercice précédent.

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.

Aucune demande n'a exigé la traduction de documents en 2018–2019.

Partie 3 – Prolongation des délais

La Loi sur l'accès à l'information fixe le délai qui doit être respecté pour répondre aux demandes d'accès à l'information et permet de le prolonger lorsque le volume de documents à traiter est élevé ou qu'une consultation doit avoir lieu (p. ex., avec un tiers ou une institution gouvernementale).

Sur les 2 845 demandes fermées en 2018–2019, l'ARC a eu recours à une prolongation du délai pour 1 634 (57 %) d'entre elles. Dans 91 % des cas, la prolongation était liée à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait interféré de façon déraisonnable avec les opérations de l'ARC. Dans les autres cas (9 %), la prolongation du délai était liée au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions gouvernementales ou de convertir des documents dans d'autres formats.

Partie 4 – Frais

Au cours de la période visée par le rapport, les frais perçus s'élevaient à 12 500 \$. Pour en savoir plus, consultez la partie 4 de l'annexe A.

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

En 2018–2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 141 demandes de consultation provenant d'autres institutions gouvernementales et organismes. Au total, 26 041 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes, ce qui représente une hausse de 53 % par rapport à l'exercice précédent. Pour en savoir plus sur les consultations externes, notamment sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 5 de l'annexe A.

En plus de répondre aux demandes de consultation externe, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a aussi répondu à 12 demandes de consultation interne provenant des directions générales et des régions en 2018–2019. Ces demandes étaient des examens informels concernant le respect des exigences de l'ARC en matière de divulgation informelle et elles n'étaient pas visées par la Loi sur l'accès à l'information.

Le nombre de demandes de consultation externe sur l'accès à l'information a diminué de 13 % en 2018–2019, passant de 157 à 137.

Partie 6 – 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 2018–2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté 3 fois le personnel des Services juridiques de l'ARC au sujet de l'exclusion de renseignements confidentiels du Cabinet. Les consultations pour ces demandes ont été complétées en moins de 30 jours.

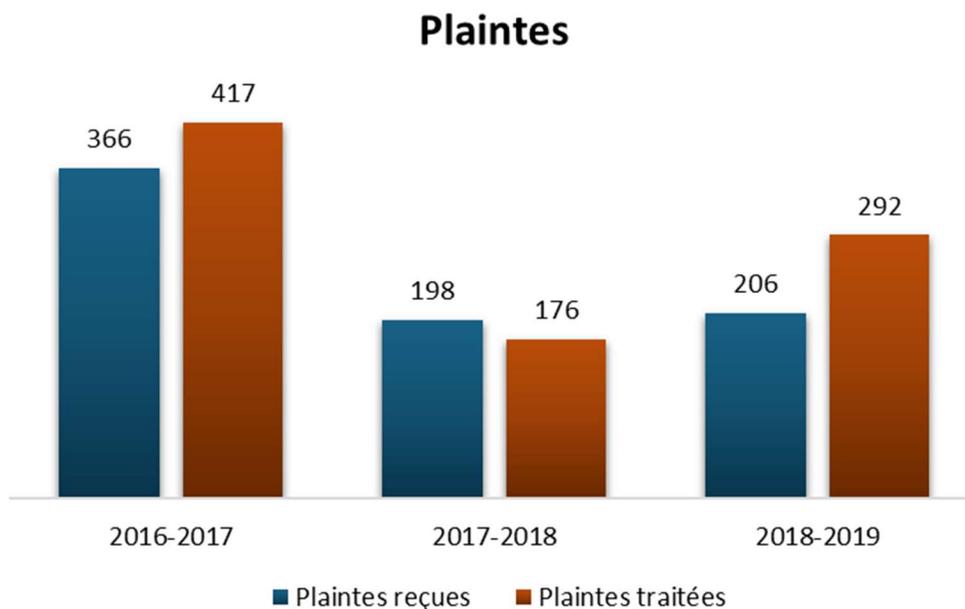
Partie 7 – Plaintes et enquêtes

Le nombre de plaintes qu'a reçu l'ARC du Commissariat à l'information a augmenté légèrement par rapport à 2017–2018, passant de 198 à 206, ce qui représente une augmentation de 4 %.

Au cours de l'exercice, grâce à un effort concerté entre le Commissariat à l'information du Canada et l'ARC, 292 plaintes ont été réglées, comparativement à 176 lors de l'exercice précédent.

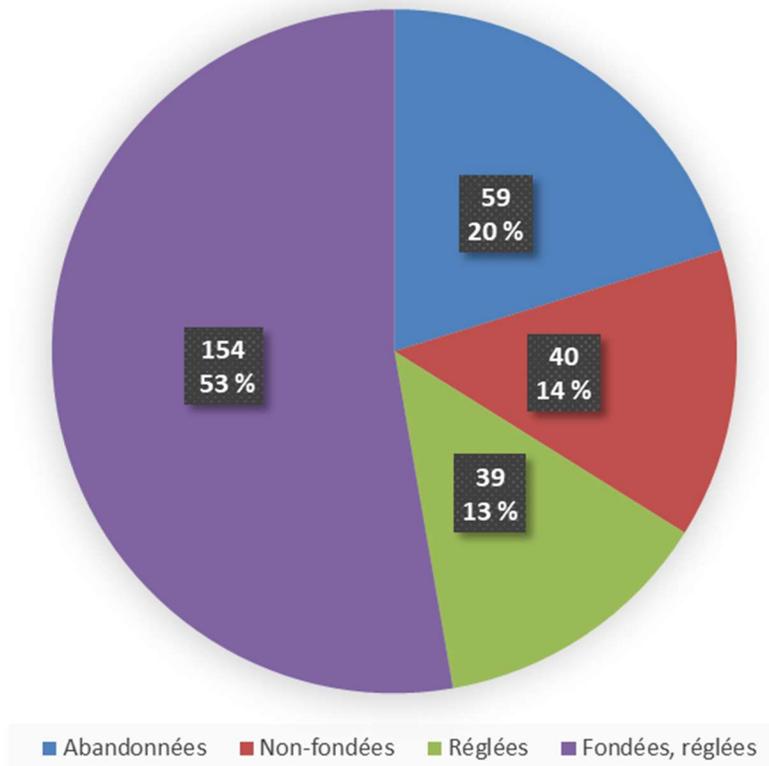
En 2018–2019, l'Agence a fermé 66 % plus de plaintes qu'en 2017–2018.

Le graphique qui suit montre le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2016–2017.



Le graphique qui suit montre la répartition des plaintes traitées au cours de l'exercice.

Répartition des plaintes



Pour obtenir les définitions des catégories de classement des plaintes, allez à : oic-ci.gc.ca/fr/categories-de-classement-des-plaintes

Partie 8 – Recours judiciaire

Aucune plainte n'a été déposée devant la Cour fédérale en 2018–2019.

Partie 9 – Ressources pour les opérations liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information

Coûts

En 2018–2019, il en aura coûté 4 369 785 \$ pour l'ensemble des opérations de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information. Ce montant ne tient toutefois pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les bureaux régionaux et les directions générales. Pour en savoir plus, consultez le tableau 9.1 à l'annexe A.

Ressources humaines

En 2018–2019, un équivalent de 52,50 employés à temps plein ont été dédiés aux opérations liées à l'administration de la Loi sur l'accès à l'information.

CONCLUSION

L'ARC est déterminée à donner à l'ensemble des Canadiens un accès à l'information efficace en temps opportun.

En 2018–2019, elle a continué de faire d'importants progrès pour régler les problèmes d'accès à l'information en prenant les mesures suivantes :

- élaborer la « Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – plan de gestion de la charge de travail »
- se préparer pour la sanction royale du projet de loi C-58
- collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres agences et ministères fédéraux pour étudier la possibilité d'établir un bureau de la collectivité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

En 2019–2020, l'ARC poursuivra ses travaux pour améliorer l'accès à l'information à l'interne et l'efficacité des opérations en mettant en application la « Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – plan de gestion de la charge de travail », en présentant une analyse de rentabilisation pour garantir des ressources, en continuant de promouvoir la divulgation informelle, en améliorant la production de rapports dans l'ensemble de l'ARC et en continuant à collaborer étroitement avec divers intervenants pour veiller à ce que l'engagement du gouvernement à moderniser la Loi sur l'accès à l'information soit respecté.

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 2018 au 31 mars 2019

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	2 931
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	1 102
Total	4 033
Fermées pendant la période visée par le rapport	2 845
Reportées à la période visée par le prochain rapport	1 188

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	124
Secteur universitaire	59
Entreprises (secteur privé)	1 079
Organismes	84
Public	1 413
Refus de s'identifier	172
Total	2 931

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
220	143	114	10	6	9	0	502

Partie 2 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

2.1 Répartition et délai de traitement

Répartition des demandes	Délai de traitement (jours)							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
Divulgation totale	39	228	104	76	16	10	7	480
Divulgation partielle	18	242	257	529	198	143	190	1 577
Exception totale	0	1	2	13	2	4	0	22
Exclusion totale	0	0	1	0	0	1	0	2
Aucun document n'existe	14	38	24	11	3	2	1	93
Demande transmise	69	8	2	0	0	0	0	79
Demande abandonnée	485	37	18	8	3	5	33	589
Ni confirmée ni infirmée	1	1	0	0	1	0	0	3
Total	626	555	408	637	223	165	231	2 845

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	20	16(1)b)	258	16.4(1)b)	0	20(1)c)	31
13(1)b)	3	16(1)c)	721	16.5	0	20(1)d)	0
13(1)c)	73	16(1)d)	0	17	2	20.1	0
13(1)d)	1	16(2)	16	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)	145
14(a)	12	16(2)c)	130	18d)	5	21(1)b)	361
14(b)	1	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)c)	8
15(1)	4	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)d)	6
15(1) - A.I.*	19	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	22	6
15(1) – Def.*	1	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	0	22.1(1)	0
15(1) - A.S.*	1	16.1(1)d)	0	19(1)	1 071	23	256
16(1)a)(i)	4	16.2(1)	0	20(1)a)	0	24(1)	1 287
16(1)a)(ii)	6	16.3	0	20(1)b)	37	26	1
16(1)a)(iii)	2	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	0		

*A.I. : Affaires internationales

Def. : Défense du Canada

A.S.: Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	56	69(1)a)	3	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)	3
68.2a)	0	69(1)e)	1	69(1)g) re f)	4
68.2b)	0	69(1)f)	2	69.1(1)	0
69(1)	0	69(1)g) re a)	12		

2.4 Support des documents divulgués

Répartition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	100	380	0
Communication partielle	186	1 391	0
Total	286	1 771	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes examinées et divulguées

Répartition des demandes	Nombre de pages examinées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	22 426	22 426	480
Communication partielle	1 591 504	1 341 916	1 577
Exception totale	371 673	0	22
Exclusion totale	3	0	2
Demande abandonnée	27 621	15 775	589
Ni confirmée ni infirmée	0	0	3
Total	2 013 227	1 380 117	2 673

2.5.2 Pages pertinentes examinées et divulguées en fonction du volume des demandes

Répartition 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	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	419	9 917	58	10 714	3	1 795	0	0	0	0
Communication partielle	509	17 614	522	131 760	209	147 993	290	590 966	47	453 583
Exception totale	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	578	149	4	1 317	2	1 819	5	12 490	0	0
Ni confirmée ni infirmée	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 533	27 680	584	143 791	214	151 607	295	603 456	47	453 583

2.5.3 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	9	9
Communication partielle	0	1	7	20	28
Exception totale	0	0	0	1	1
Exclusion totale	0	0	0	1	1
Demande abandonnée	0	4	4	19	27
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	5	11	50	66

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
537	462	7	17	51

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 prolongé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prolongé	Total
1 à 15	13	55	68
16 à 30	4	38	42
31 à 60	7	56	63
61 à 120	13	49	62
121 à 180	9	56	65
181 à 365	9	74	83
Plus de 365	53	101	154
Total	108	429	537

2.7 Demandes de traduction

Demande de traduction	Acceptée	Refusée	Total
De l'anglais vers le français	0	0	0
Du français vers l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

Partie 3 – Prolongations des délais

3.1 Motifs des prolongations et répartition des demandes

Répartition des demandes	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	182	0	37	1
Communication partielle	1 197	2	103	2
Exception totale	20	0	5	0
Exclusion totale	2	0	0	0
Aucun document n'existe	32	0	1	0
Demande abandonnée	46	0	2	2
Total	1 479	2	148	5

3.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	431	0	26	1
31 à 60 jours	432	0	95	1
61 à 120 jours	465	1	25	3
121 à 180 jours	82	1	2	0
181 à 365 jours	46	0	0	0
Plus de 365 jours	23	0	0	0
Total	1 479	2	148	5

Notez que l'ARC a reçu une demande qui n'est pas comptabilisée dans les tableaux 3.1 et 3.2 et qui vise la catégorie « ni confirmée ni refusée ». La demande fait l'objet d'une prolongation de 120 jours en vertu de l'alinéa 9(1)a).

Partie 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	2 500	12 500 \$	168	840 \$
Recherche	0	0 \$	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	0 \$
Total	2 500	12 500 \$	168	840 \$

Partie 5 – Consultations reçues d'autres institutions et organismes

5.1 Consultations reçues d'autres institutions du gouvernement et organismes

Consultations	Autres institutions du gouvernement	Nombre de pages à examiner	Autres organismes	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	126	6 618	11	1 296
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	18	18 642	1	315
Total	144	25 260	12	1 611
Fermées pendant la période visée par le rapport	131	24 828	10	1 213
En attente à la fin de la période visée par le rapport	13	432	2	398

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les consultations reçues d'autres institutions gouvernementales

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Communication totale	26	35	15	3	0	0	0	79
Communication partielle	1	13	15	8	1	2	0	40
Exception totale	0	3	0	1	0	0	0	4
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	4	4	0	0	0	0	0	8
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	31	55	30	12	1	2	0	131

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Communication totale	2	2	1	1	0	0	0	6
Communication partielle	0	1	3	0	0	0	0	4
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	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	3	4	1	0	0	0	10

Partie 6 – Délais d'exécution des demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages examinées		101-500 pages examinées		501-1 000 pages examinées		1001-5 000 pages examinées		Plus de 5 000 pages examinées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
1 à 15	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	1	5	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages examinées		101-500 pages examinées		501-1 000 pages examinées		1001-5 000 pages examinées		Plus de 5 000 pages examinées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	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	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
206	7	292	505

Partie 8 – Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

Partie 9 – Ressources pour les opérations liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		3 585 840 \$
Heures supplémentaires		145 519 \$
Biens et services		638 426 \$
- Contrats visant des services professionnels	427 230 \$	
- Autres	211 196 \$	
Total		4 369 785 \$

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	47,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés des bureaux régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	4,00
Étudiants	1,50
Total	52,50

ANNEXE B – NOUVELLE EXIGENCE DE DÉCLARATION

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 : du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

En 2018–2019, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a adopté une nouvelle exigence de rendre compte des exemptions suivantes.

Article	Nombre de demandes
16.31 Enquête sous la Loi électorale du Canada	0
16.6 Comité sur la sécurité nationale et le renseignement	0
23.1 Loi sur les brevets ou la Loi sur les marques de commerce.	0