

Rapport annuel au Parlement de 2024-2025

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



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre du Revenu national,
2025

No de catalogue : Rv1-19F-PDF

ISSN 2563-349X

Publication enregistrée de l'ARC no RC4415-C (F) Rev. 25

Ce document est disponible sur le site Web du gouvernement du Canada à **canada.ca**.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Introduction

Chaque année, la personne responsable de chaque institution fédérale établit un rapport sur la façon dont l'institution a appliqué la *Loi sur l'accès à l'information* et le présente au Parlement. Elle doit le faire conformément :

- à l'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- à l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

Ce rapport annuel est présenté au Parlement sous l'autorité du ministre du Revenu national. Il décrit la façon dont l'Agence du revenu du Canada (ARC) a appliqué la *Loi sur l'accès à l'information* et a respecté ses obligations découlant de celle-ci entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025. De plus, le rapport traite des nouvelles tendances, de l'exécution des programmes et des secteurs d'intérêt pour l'année à venir.

Loi sur l'accès à l'information

La *Loi sur l'accès à l'information* vise :

- à améliorer la responsabilisation et la transparence des institutions fédérales afin de promouvoir une société ouverte et démocratique;
- à permettre un débat public sur la conduite de ces institutions;
- à définir les exigences pour la publication proactive de renseignements.

La Loi est fondée sur trois grands principes :

- les renseignements du gouvernement doivent être mis à la disposition du public;
- les exceptions qui restreignent ce droit d'accès doivent être précises et limitées;
- les décisions en matière de communication doivent pouvoir être examinées indépendamment du gouvernement.

Les processus officiels de la *Loi sur l'accès à l'information* ne remplacent pas d'autres méthodes gouvernementales d'obtention de renseignements. L'ARC encourage les particuliers et leurs représentants à obtenir les renseignements des contribuables de façon informelle au moyen de ses canaux de libre-service en ligne, comme **Mon dossier** et **Représenter un client**. L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les autres groupes à envisager d'obtenir des renseignements en ligne au moyen de la divulgation proactive sur le site **canada.ca/fr** ou au moyen de ses lignes téléphoniques automatisées et sans frais.

Table des matières

Introduction	2
À propos de l'Agence du revenu du Canada	5
Rendement.....	9
Initiatives et projets visant à améliorer l'accès à l'information	16
Formation et sensibilisation	17
Politiques, lignes directrices et procédures	19
Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à l'égard des plaintes	23
Surveillance de la conformité.....	25
Conclusion.....	26
Annexe A : Arrêté sur la délégation.....	27

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'ARC encourage l'observation des lois et des règlements fiscaux au Canada et en assure le respect, tout en jouant un rôle important dans le bien-être économique et social de la population canadienne. Pour ce faire, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes d'incitatifs et de prestations socioéconomiques offerts au moyen du régime fiscal.

De plus, l'ARC a le pouvoir de collaborer avec d'autres ministères fédéraux, les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux pour échanger des renseignements. Elle peut aussi administrer des services à la demande de ces partenaires, moyennant des frais.

Compte tenu de son statut d'organisme ayant des pouvoirs uniques, l'ARC a une structure de gouvernance plus complexe que la plupart des ministères. Comme celle d'autres ministères, cette structure comprend un ministre, un commissaire et premier dirigeant et un commissaire délégué. L'ARC a également un Conseil de direction et un ombudsman des contribuables.

Le **ministre du Revenu national** doit rendre compte au Parlement de 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*.

Le **Conseil de direction**, établi en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Chaque province nomme un administrateur, et les territoires nomment à tour de rôle un administrateur. Les quatre autres administrateurs sont le président, le commissaire de l'ARC et deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada.

Le Conseil est responsable de superviser :

- l'organisation et l'administration de l'ARC;
- la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de l'ARC.

Cette responsabilité comprend l'élaboration du Plan d'entreprise et l'approbation du Rapport sur les résultats ministériels de l'ARC et de ses états financiers vérifiés.

Dans le cadre de ce mandat, le Conseil :

- apporte une perspective stratégique tournée vers l'avenir à l'administration de l'ARC;
- favorise l'adoption de saines pratiques de gestion;

- 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 quotidiennes des lois relatives aux programmes qui relèvent des pouvoirs délégués au ministre du Revenu national. Le commissaire doit rendre des comptes au ministre, l'aider et le conseiller au sujet des pouvoirs prévus par la loi et des fonctions et des responsabilités de son cabinet. Le commissaire est également membre d'office du Conseil et est responsable :

- de l'administration quotidienne de l'ARC;
- de la supervision de ses employés;
- de la mise en œuvre des politiques de gestion.

Le commissaire est appuyé par le **commissaire délégué**. Ensemble, ils s'assurent que les activités de l'ARC soient orientées par sa vision d'être une administration fiscale et des prestations de calibre mondial qui est fiable, juste et utile.

L'ARC est composée de 14 directions générales fonctionnelles et de 4 bureaux régionaux dans l'ensemble du pays :

Directions générales

- Appels
- Cotisation, prestation et service
- Vérification, évaluation et risques
- Recouvrements et vérification
- Programmes d'observation
- Programme de transformation numérique
- Finances et administration
- Ressources humaines
- Informatique
- Services juridiques
- Politique législative et affaires réglementaires
- Affaires publiques
- Sécurité
- Service, innovation et intégration

Régions

- Atlantique
- Ontario
- Ouest
- Québec

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

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) aide l'ARC à respecter ses exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Pour remplir ce mandat, la Direction de l'AIPRP :

- répond aux demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- répond aux demandes de renseignements et de consultation, aux plaintes et aux demandes de divulgation informelle;
- conseille et oriente les employés de l'ARC concernant la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC;
- examine et, si nécessaire, publie des renseignements à divulguer de façon proactive, y compris les titres des notes d'information et les documents des comités. Pour plus d'information et pour voir une répartition des directions générales responsables, consultez la section Publication proactive en vertu de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- donne des séances de formation et d'information sur l'AIPRP;
- coordonne le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'ARC, notamment en donnant des conseils d'expert aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les façons d'éviter et d'atténuer les risques;
- intervient lors d'atteintes à la vie privée et gère les demandes de renseignements et les plaintes liées à la protection des renseignements personnels;
- élabore des instruments de politique d'entreprise, des procédures et des pratiques liés à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- assure 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 enquêtes et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
- respecte 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*;
- produit de nombreux rapports qui comprennent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'ARC et des indicateurs de rendement clés en matière de protection des renseignements personnels afin d'évaluer, de surveiller et d'améliorer les programmes d'AIPRP de l'ARC.

La directrice générale et chef adjointe de la protection des renseignements personnels

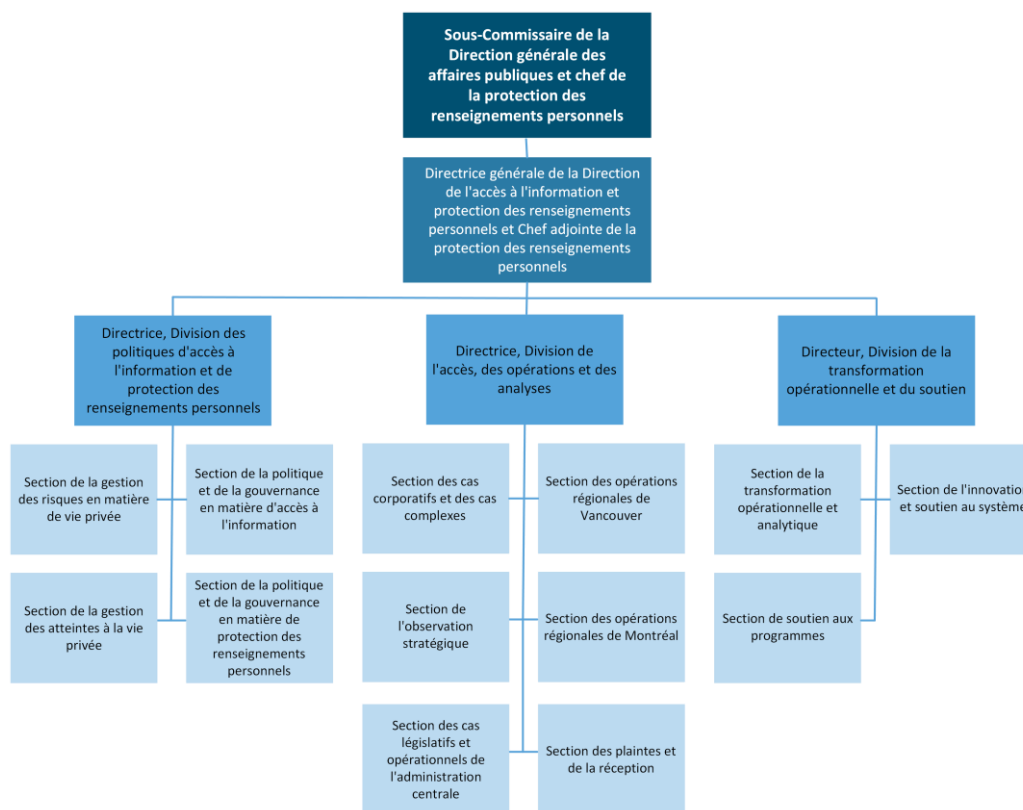
de la Direction de l'AIPRP a les pleins pouvoirs délégués par le ministre du Revenu national selon la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, elle est responsable :

- de gérer et de coordonner le programme d'AIPRP;
- de diriger les initiatives de planification stratégique et de développement;
- d'appuyer la sous-commissaire de la DGAP et chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC dans son rôle de gouvernance de l'AIPRP.

Les employés de la Direction sont principalement situés à Ottawa, à Montréal et à Vancouver. En 2024-2025, un équivalent de 228 employés à temps plein et 9 consultants ont travaillé à appliquer la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à l'ARC.

L'organigramme suivant illustre la structure de la Direction de l'AIPRP.

Figure 1 : Structure organisationnelle de la Direction de l'AIPRP



Délégation des responsabilités en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

En tant que responsable de l'ARC, le ministre du Revenu national doit veiller à ce qu'elle applique et respecte :

- la *Loi sur l'accès à l'information*;
- le *Règlement sur l'accès à l'information*;
- les politiques connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Le paragraphe 95(1) de la Loi donne au ministre le pouvoir de désigner un ou plusieurs représentants de l'ARC pour exercer ou exécuter la totalité ou une partie de ses pouvoirs, tâches et fonctions en vertu de la Loi.

Le 5 mars 2025, l'honorable Élisabeth Brière, ministre du Revenu national, a signé l'arrêté sur la délégation de l'ARC qui est actuellement en vigueur pour la *Loi sur l'accès à l'information*. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi et de son règlement que la ministre a déléguées à divers postes au sein de l'ARC.

Le ministre a accordé des délégations à la directrice générale, aux directeurs, aux directeurs adjoints, aux gestionnaires, aux examinateurs et conseillers techniques, aux analystes et aux analystes principaux de la Direction de l'AIPRP pour exercer certains de ses pouvoirs, tâches et fonctions en vertu des dispositions de la Loi et des règlements connexes énoncés à l'annexe de l'arrêté sur la délégation.

Pour consulter l'arrêté sur la délégation et l'annexe, allez à la section « Annexe A – Arrêté sur la délégation ».

Rendement

Environnement opérationnel

La Direction de l'AIPRP traite l'un des volumes de pages et de demandes les plus élevés de toutes les institutions fédérales. Selon les dernières statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en 2023-2024, l'ARC a traité le quatrième plus grand nombre de demandes et le troisième plus grand volume de pages de toutes les institutions fédérales qui répondent à des demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

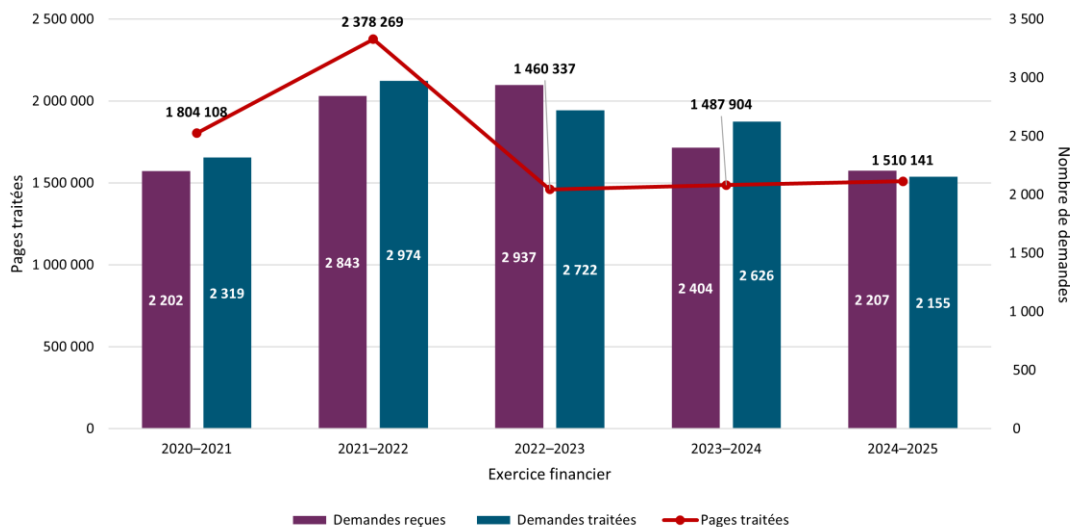
L'ARC a reçu 2 207 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2024-2025, soit une diminution de 8 % par rapport à 2023-2024 (2 404).

L'ARC a traité 18 % moins de demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2024-2025 (2 155) qu'en 2023-2024 (2 626). Cette diminution est probablement attribuable à l'attention accordée au traitement de l'arriéré, à la mise en place d'un nouveau système de traitement des cas de la Direction, soit ATIPXpress, et à la réponse aux plaintes reçues par le Commissariat à l'information du Canada.

Il convient de noter que, même si l'ARC a reçu et traité moins de demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par rapport aux deux exercices précédents, elle a traité le plus grand nombre de pages (1 510 141) depuis 2021-2022 (2 378 269).

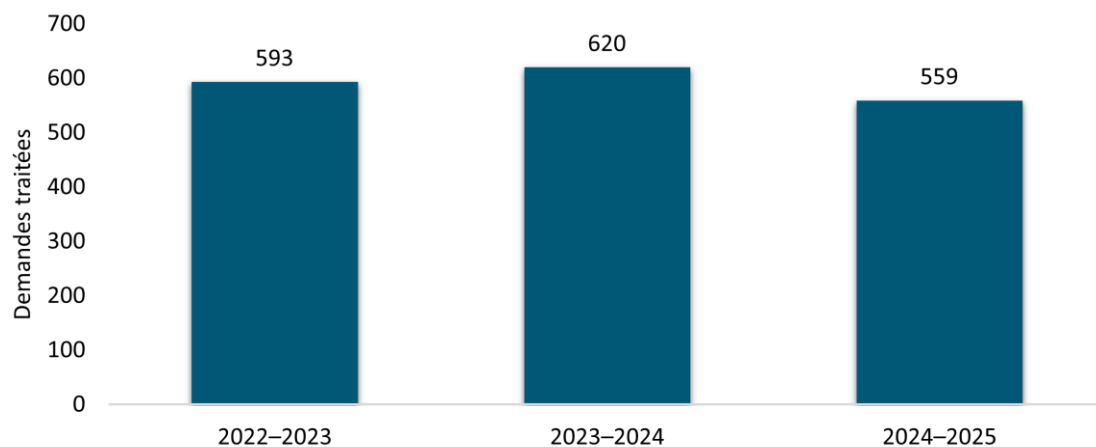
Le graphique ci-dessous montre la tendance des demandes reçues et traitées et les pages traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au cours des cinq dernières années.

Figure 2 : Tendance des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*



En 2024-2025, l'ARC a traité 559 demandes complexes, soit le plus petit nombre de demandes complexes traitées depuis 2015-2016. Au-delà de l'explication de la réduction des demandes traitées mentionnées ci-dessus, la diminution des demandes complexes traitées est probablement attribuable à une réduction du nombre de consultants qui travaillent principalement sur des dossiers complexes et à la réduction des heures supplémentaires pour les employés de la Direction de l'AIPRP. Le graphique ci-dessous montre la répartition des demandes complexes traitées au cours des trois derniers exercices.

Figure 3 : Demandes complexes traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*



De plus, en 2024-2025, la Direction de l'AIPRP a reçu 2 369 demandes informelles de renseignements déjà publiés. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une augmentation de 1 307 (123 %) demandes informelles par rapport à l'année précédente, où 1 062 demandes informelles avaient été reçues. Il y a eu une augmentation de 530 % des demandes informelles sur quatre ans. Il convient de noter qu'un grand nombre de ces demandes informelles ont été soumises par un très petit nombre de personnes.

Le tableau ci-dessous montre la tendance des demandes informelles reçues au cours des quatre dernières années.

Tableau 1 : Demandes informelles reçues par exercice financier

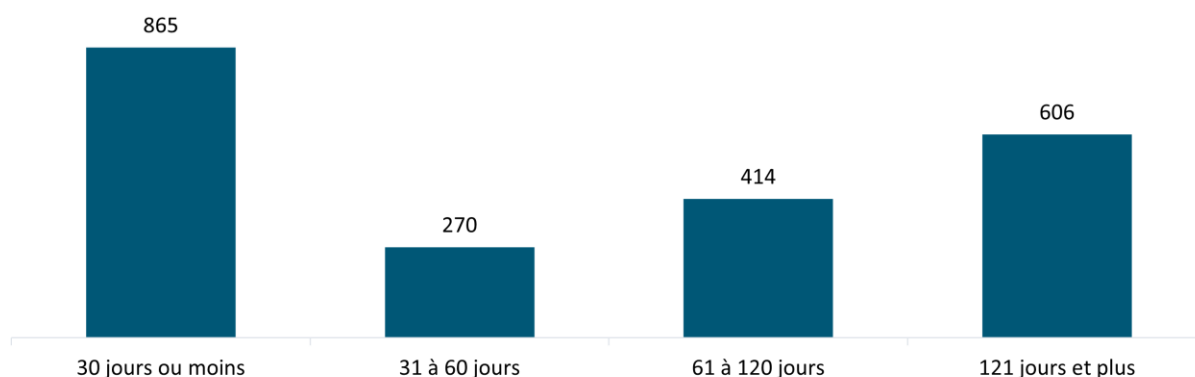
Exercice	Demandes informelles reçues
2024-2025	2 369
2023-2024	1 062
2022-2023	526
2021-2022	376

Pour traiter cette importante charge de travail, l'ARC a mis en place de nombreuses initiatives de gestion Lean au cours de l'exercice afin de moderniser ses processus et sa technologie, ainsi que d'améliorer sa productivité. Pour en savoir plus, allez à la section « Initiatives et projets visant à améliorer l'accès à l'information ».

Conformité et délais de traitement

La Direction de l'AIPRP a traité 1 567 (73 %) demandes dans les délais prescrits par la loi sur les 2 155 demandes traitées en 2024-2025, c'est-à-dire dans un délai de 30 jours civils ou dans un délai prolongé. Cela représente une augmentation de 2 % par rapport à 2023-2024. Le graphique suivant présente les délais de traitement des 2 155 demandes traitées en 2024-2025.

Figure 4 : Délai de traitement des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*



Disposition des demandes traitées

Le tableau ci-dessous montre la disposition des 2 155 demandes traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Tableau 2 : Disposition des demandes traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Disposition des demandes	Nombre de demandes	Pourcentage de demandes
Divulgence totale	389	18 %
Divulgence partielle	956	44 %
Exemption totale	12	0,6 %
Exclusion totale	2	0,1 %
Aucun document n'existe	169	8 %
Demande transférée	6	0,3 %
Demande abandonnée par le demandeur	616	29 %

Ni confirmée ni infirmée	5	0,2 %
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0 %

Demandes ouvertes et plaintes liées aux périodes de rapport précédentes

À la fin de l'exercice financier, l'ARC avait 1 120 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en suspens. De ces demandes, 480 ont été traitées dans les délais prévus par la loi, et 640 ont été traitées au-delà de ceux-ci. L'ARC a reçu 34 % de ces demandes avant 2024-2025, et bon nombre d'entre elles seront traitées dans le cadre de son plan d'élimination de l'arriéré. Le tableau ci-dessous indique le nombre de demandes reportées par l'ARC à la prochaine période de rapport.

Tableau 3 : Demandes actives reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par exercice financier

Exercice financier au cours duquel les demandes ont été reçues	Demandes traitées dans les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2025	Demandes traitées au-delà des délais prévus par la loi en date du 31 mars 2025	Total
2024-2025	442	294	736
2023-2024	32	203	235
2022-2023	4	141	145
2021-2022	2	2	4
Total	480	640	1 120

À la fin de l'exercice, l'ARC avait 140 plaintes ouvertes auprès du Commissariat à l'information du Canada. Le tableau ci-dessous présente le nombre de demandes reportées par l'ARC à la prochaine période de rapport. L'ARC continue d'entretenir une

relation très collaborative avec le Commissariat à l'information du Canada et a soumis ses observations concernant les plaintes les plus anciennes présentées dans le tableau.

Tableau 4 : Plaintes actives reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par exercice financier

Exercice au cours duquel les plaintes ont été reçues	Nombre de plaintes actives en date du 31 mars 2025
2024-2025	78
2023-2024	30
2022-2023	21
2021-2022	2
2020-2021	0
2019-2020	3
2018-2019	4
2017-2018	0
2016-2017	0
2015-2016 ou avant	2
Total	140

Pour en savoir plus sur les plaintes, consultez la section « Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à l'égard des plaintes ».

Motifs des prolongations

La *Loi sur l'accès à l'information* établit les délais pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Elle permet des prolongations de ce délai lorsqu'il y a un volume

important de dossiers à traiter ou lorsqu'il est nécessaire de mener des consultations (par exemple, auprès d'une institution fédérale ou d'un autre tiers).

Parmi les 2 155 demandes traitées en 2024-2025, l'ARC a eu recours à des prolongations pour 1 192 (55 %) d'entre elles. Dans 94 % (1 116) de ces cas, les prolongations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait nui de façon déraisonnable aux activités de l'ARC. L'ARC a prolongé le délai de traitement des 76 autres demandes en raison de la nécessité de réaliser des consultations internes et externes.

Consultations réalisées pour d'autres institutions

En 2024-2025, la Direction de l'AIPRP a reçu 68 demandes de consultation provenant d'autres organisations du gouvernement du Canada et a traité 59 demandes reçues sur plusieurs années. L'ARC a examiné 1 431 pages pour traiter ces 59 demandes. Le tableau ci-dessous indique le nombre de jours qu'il a fallu à l'ARC pour achever les consultations.

Tableau 5 : Délais de traitement des demandes de consultation

Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation	Nombre de demandes de consultation
0 à 15 jours	18
16 à 30 jours	23
31 à 60 jours	15
61 à 120 jours	2
121 à 180 jours	1
181 à 365 jours	0
Plus de 365 jours	0

Initiatives et projets visant à améliorer l'accès à l'information

Projet pilote de réacheminement accéléré

La Direction de l'AIPRP a mis en œuvre un plan visant à rediriger les demandes vers le service en ligne sécurisé Mon dossier de l'ARC lorsque des demandeurs cherchent les renseignements suivants :

- des preuves de revenu des dix dernières années pour lesquelles l'ARC a établi une cotisation;
- des avis de cotisation;
- des renseignements sur les prestations.

Ce faisant, l'ARC a pu rediriger plus de 1 000 demandes vers Mon dossier, améliorer son efficacité et réduire les délais de traitement, améliorant ainsi le service aux demandeurs. L'ARC continuera de rediriger ces types de demandes en 2025-2026 et cherchera d'autres possibilités de divulgation proactive par l'intermédiaire de canaux de service informels.

Plan d'élimination de l'arriéré

Dans le cadre du plan d'élimination de l'arriéré de l'AIPRP de l'ARC, celle-ci a travaillé avec diligence pour réduire son inventaire des arriérés de l'AIPRP.

Depuis le lancement du plan en 2021-2022, l'ARC :

- a clos 762 dossiers en retard de l'arriéré;
- a réduit le retard moyen des dossiers en retard de 429 jours à 311 jours.

Modernisation du système de gestion des cas d'AIPRP

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a lancé un nouveau système de gestion des cas d'AIPRP, ATIPXpress. Le nouveau système :

- permettra à l'ARC de continuer à traiter les demandes d'AIPRP lorsque son ancien système ne sera plus utilisable;
- réduit les délais de traitement et le travail administratif à l'aide de fonctions d'automatisation (y compris l'intelligence artificielle);
- facilite la communication et la collaboration entre les bureaux de première responsabilité et la Direction de l'AIPRP par l'intermédiaire du portail de collaboration ATIPXpress.

L'ARC a élaboré et a mis en place un plan de gestion de projet solide pour déployer le système de façon progressive. L'intégration s'est déroulée graduellement tout au long de l'exercice, à partir de juin 2024. Ce processus a fait appel à des communications stratégiques, à de la formation, à des stratégies de gestion du changement et à l'engagement collaboratif des utilisateurs du système dans l'ensemble de l'ARC.

Ce nouveau système est semblable à ceux d'autres ministères et améliorera le rendement au cours des prochaines années, lorsque ses avantages seront pleinement réalisés.

Plan stratégique de la Direction de l'AIPRP de 2024-2027

Le plan stratégique de la Direction de l'AIPRP de 2024-2027 décrit les principes directeurs et les priorités stratégiques de la Direction.

Les quatre priorités décrites sont les suivantes :

- continuer à respecter les obligations législatives de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en matière de demandes d'information grâce à une productivité accrue;
- améliorer le programme d'AIPRP grâce à la mise en œuvre de technologies numériques et d'initiatives d'amélioration continue, y compris l'intelligence artificielle;
- veiller à la sécurité et à la protection des renseignements personnels des Canadiennes et Canadiens tout en respectant l'engagement de l'ARC à favoriser un gouvernement transparent et ouvert;
- renforcer le leadership et changer notre culture pour créer un effectif solide et engagé dans l'ensemble du pays, conçu pour maintenir un milieu de travail diversifié, sain et inclusif.

Formation et sensibilisation

Formation

Voici un résumé des activités de formation en matière d'AIPRP que l'ARC a réalisées en 2024-2025.

Formation obligatoire

En 2023, l'ARC a mis en place une exigence selon laquelle les employés doivent suivre le cours COR502, Cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de l'École de la fonction publique du Canada. Les employés doivent suivre le cours tous les cinq ans pour rafraîchir leurs connaissances. Cela permet de s'assurer que tout le personnel de l'ARC a reçu une formation sur

l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour leur permettre de répondre aux demandes d'AIPRP correctement et pour protéger et gérer les renseignements personnels.

Ce cours obligatoire répond aux nouvelles exigences de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui stipulent que tous les employés du gouvernement fédéral doivent recevoir une formation sur leurs obligations liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Depuis 2023, 52 900 employés ont terminé le cours, dont 12 597 en 2024-2025. Au total, plus de 93 % des employés de l'ARC ont reçu la formation.

Séances d'information trimestrielles sur la sensibilisation à l'AIPRP

Au cours de la période de rapport, la Direction de l'AIPRP a offert 8 séances d'information trimestrielles en anglais et en français à un total de 2 024 participants.

Téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité

Au cours de la période de rapport, 872 employés de l'ARC ont participé à des téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité pour les aider dans leurs rôles en tant que personnes-ressources de l'AIPRP. Ces téléconférences ont assuré une sensibilisation continue et une uniformité dans la façon dont l'ARC applique les processus dans l'ensemble de l'organisation et ont fourni des renseignements sur le nouveau portail de collaboration ATIPXpress.

Formation ciblée

La Direction de l'AIPRP a offert une formation ciblée sur l'accès à l'information à plus de 3 000 participants de 11 secteurs distincts de l'ARC. Elle adapte cette formation en fonction du secteur pour aborder les défis spécifiques auxquels il est confronté, et ainsi améliorer sa capacité à traiter les demandes d'AIPRP et, en fin de compte, renforcer sa transparence et sa conformité. La formation variait en fonction des besoins du secteur et abordait des sujets tels que :

- comment effectuer une recherche raisonnable;
- comment traiter les dossiers pertinents en temps opportun;
- comment donner des recommandations en réponse à une demande.

Accroître la sensibilisation

Chaque année, en septembre, environ 40 pays et 60 organisations non gouvernementales soulignent la Semaine du droit à l'information afin de sensibiliser les gens au droit d'accéder aux renseignements du gouvernement et de promouvoir la

liberté d'information comme étant essentielle à la démocratie et à la bonne gouvernance.

En 2024-2025, l'ARC a marqué sa 14^e année consécutive de participation à la Semaine du droit à l'information. Le thème de cette année était « L'accès est la règle; le secret est l'exception. » L'ARC a organisé un événement virtuel mettant en vedette la conférencière Teresa Scassa, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit et politiques de l'information. L'ARC a également organisé une table ronde intitulée « Gouvernement ouvert : établir la confiance et la transparence » avec des experts en matière d'initiatives au sein de l'Agence sur les données ouvertes, l'information ouverte et le dialogue ouvert.

Pour accroître davantage la sensibilisation, l'ARC a également :

- publié le profil professionnel d'un employé de la Direction de l'AIPRP sur son site intranet mettant en évidence son cheminement de carrière dans le secteur de la transparence;
- promu l'importance de l'accès à l'information par l'intermédiaire de réunions de comités et de communications internes;
- promu le Rapport annuel sur le gouvernement ouvert 2023-2024 auprès de tous ses employés.

Politiques, lignes directrices et procédures

Instruments de politique d'entreprise

L'ARC continue d'offrir de la rétroaction au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les ébauches d'instruments de politique d'entreprise et de promouvoir le respect de ces instruments.

Pour compléter l'ensemble de politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC élabore actuellement un nouvel ensemble de politiques d'entreprise sur l'accès à l'information. Celui-ci fournira à tous ses employés une orientation claire au sujet de leurs responsabilités en matière d'accès à l'information.

L'ensemble de politiques de l'ARC comprendra :

- une politique sur l'accès aux documents du gouvernement et aux renseignements personnels;
- une directive sur les demandes de renseignements et sur la publication proactive :
 - qui s'harmonise avec les activités de l'ARC en matière de gouvernement ouvert;
 - qui favorise l'ouverture, la transparence et la responsabilisation au sein de l'ARC.

Publication proactive en vertu de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information*

Conformément à la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'ARC est obligée de divulguer des renseignements de façon proactive afin d'accroître la transparence et la responsabilisation au sein du gouvernement. Les publications sur la divulgation proactive de l'ARC se trouvent à **canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transparence-divulgation-proactive-a-agence-revenu-canada/divulgations-proactives**.

Les directions générales de l'ARC responsables de la divulgation proactive doivent créer leurs propres outils, procédures, processus et lignes directrices. Elles appliquent les principes de l'approche Lean pour simplifier leurs processus et faire le suivi de leurs divulgations proactives sur une base planifiée (mensuellement, trimestriellement ou annuellement), d'après les exigences de chaque direction générale. Les cadres supérieurs de chaque direction générale surveillent leur conformité afin de garantir l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements publiés de manière proactive.

Tableau 6 : Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* auxquels l'ARC est assujettie

Exigence législative	Article	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux de conformité
<u>Trousses de documents d'information</u> préparées pour les nouveaux ministres, administrateurs généraux ou leur équivalent	74 (a) 88 (a)	Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration	Dans les 120 jours suivant la nomination	100 %
<u>Titres et numéros de référence des notes de service</u> préparées pour un ministre, un administrateur général ou leur équivalent qui ont été reçues à son bureau	74 (b) 88 (b)	Direction générale des affaires publiques	Dans les 30 jours suivant la fin du mois	100 %
<u>Notes à l'intention du ministre pour la période des questions</u> préparées	74 (c)	Direction générale des	Dans les 30 jours suivant la date de la	100 %

par une institution fédérale et utilisées lors des derniers jours de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre		affaires publiques	dernière séance de la Chambre des communes en juin et en décembre	
<u>Trousses de documents d'information</u> préparées en vue d'une comparution devant un comité parlementaire par un ministre, un administrateur général, un sous-ministre ou leur équivalent	74 (d) 88 (c)	Direction générale des affaires publiques	Dans les 120 jours suivant la comparution	100 %
<u>Frais de déplacement</u> du ministre et des hauts fonctionnaires de l'ARC	75 82	Direction générale des finances et de l'administration	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
<u>Frais d'accueil</u> du ministre et des hauts fonctionnaires de l'ARC	76 83	Direction générale des finances et de l'administration	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
<u>Contrats du ministre et de son cabinet</u>	77	Direction générale des finances et de l'administration	Du premier au troisième trimestre : Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre Quatrième trimestre : Dans les 60 jours suivant la fin du trimestre	100 %

<u>Dépenses annuelles du cabinet du ministre</u>	78	Direction générale des finances et de l'administration	Dans les 120 jours suivant la fin de l'exercice	100 %
<u>Rapports déposés au Parlement</u>	84	Direction générale des affaires publiques, Direction générale des ressources humaines, Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration	Dans les 30 jours suivant le dépôt du rapport	100 %
<u>Reclassification de postes</u> (non obligatoire pour l'ARC)	85	Direction générale des ressources humaines	Tous les trimestres, au besoin	100 %
<u>Contrats de l'ARC dont la valeur est supérieure à 10 000 \$</u>	86	Direction générale des finances et de l'administration	Du premier au troisième trimestre : Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre Quatrième trimestre : Dans les 60 jours suivant la fin du trimestre	100 %

<u>Subventions et contributions supérieures à 25 000 \$</u>	87	Direction générale de cotisation, de prestation et de service	Tous les trimestres	100 %
---	----	---	---------------------	-------

Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à l'égard des plaintes

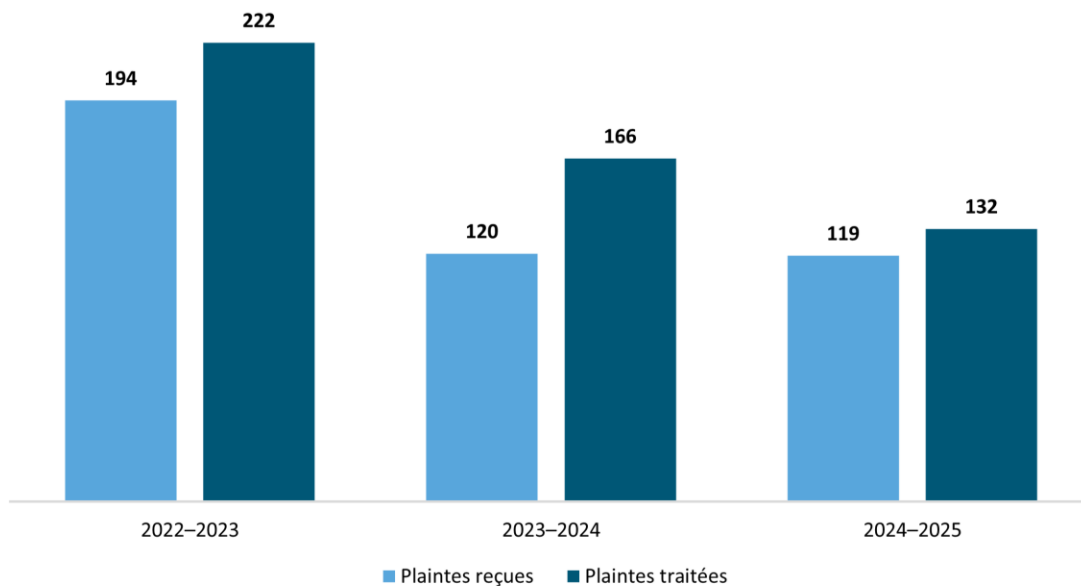
L'ARC communique régulièrement avec les bureaux des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du Canada pour simplifier les processus et appliquer des méthodes Lean pour fermer les dossiers de plainte dès que possible. Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a collaboré avec ces bureaux en mettant l'accent sur la résolution des plaintes au début de l'étape de la résolution. Par exemple, l'ARC a une relation de collaboration très étroite avec le Commissariat à l'information et s'est conformée à toutes ses ordonnances.

L'ARC a spécifiquement traité les plaintes :

- en communiquant une nouvelle date d'engagement raisonnable au bureau du commissaire concerné lorsqu'elle ne répondait pas à une demande dans les délais prescrits;
- en élaborant des processus et des procédures appropriées pour garantir que les bureaux de première responsabilité de l'ARC s'acquittent de leurs responsabilités de fournir rapidement des documents à la Direction de l'AIPRP;
- en menant des enquêtes approfondies pour confirmer que des recherches raisonnables de documents ont été effectuées et en fournissant au bureau du commissaire concerné une justification détaillant les recherches et indiquant si elles ont été fructueuses ou si les documents n'existaient pas;
- en examinant l'analyse des documents pour voir s'il y a lieu de maintenir une exemption ou de divulguer l'information. À la suite de l'examen, si l'ARC a mal appliqué une exemption, elle fournit une trousse de divulgation supplémentaire au bureau du commissaire concerné et au plaignant;
- en analysant le processus d'une demande refusée afin de fournir des directives supplémentaires concernant les renseignements nécessaires ou les mesures à prendre pour donner suite à la demande initiale;
- en fournissant une nouvelle copie des documents dans le format demandé.

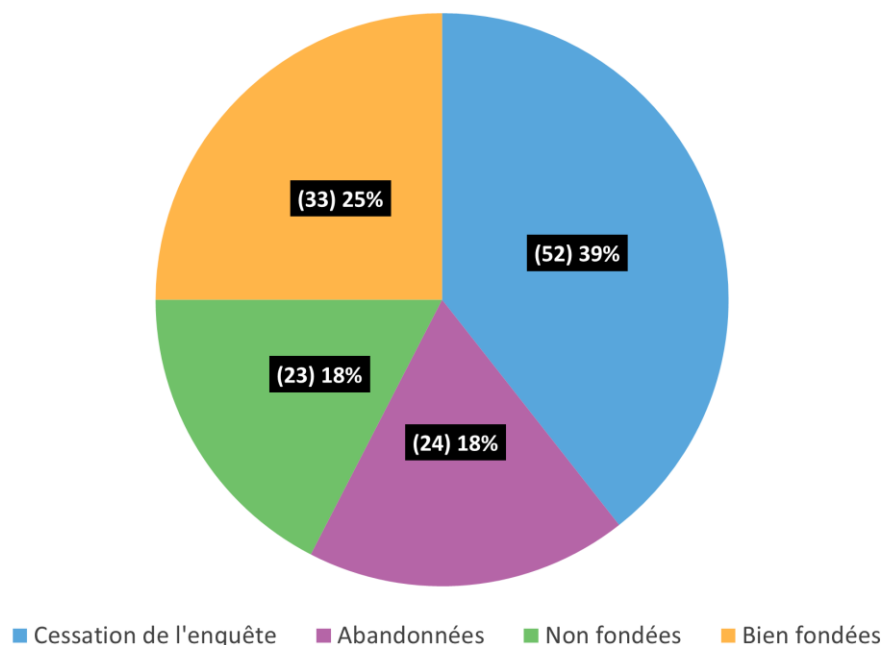
En 2024-2025, l'ARC a reçu 119 plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et en a traité 132. À la fin de l'exercice, 140 plaintes étaient toujours actives. Le graphique suivant indique le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2022-2023.

Figure 5 : Plaintes reçues et traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*



Le graphique suivant montre les plaintes traitées au cours de l'exercice.

Figure 6 : Répartition des plaintes traitées au cours de l'exercice



Surveillance de la conformité

Rapports

La Direction de l'AIPRP produit plusieurs rapports qui donnent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'ARC. Les rapports indiquent :

- les demandes actives et fermées;
- l'état des demandes par direction générale et par région;
- l'inventaire à reporter;
- les plaintes;
- les volumes de présomption de refus.

La direction utilise régulièrement les rapports pour :

- assurer le traitement opportun des demandes d'AIPRP;
- surveiller les tendances des types de renseignements fréquemment demandés;
- mesurer le rendement de la Direction de l'AIPRP;
- trouver des possibilités d'améliorer le rendement;
- promouvoir la disponibilité des renseignements par d'autres moyens.

La direction présente chaque mois les rapports à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion de l'ARC, présidé par le commissaire.

Programme d'assurance de la qualité de l'AIPRP

Le programme d'assurance de la qualité de l'AIPRP permet de déterminer les tendances dans le traitement des cas et de corriger les lacunes dans les processus opérationnels. Ses constatations ont aidé à élaborer du matériel de formation et de sensibilisation pour améliorer la qualité du service fourni.

En 2024-2025, une formation sur l'application uniforme des procédures, comme la documentation des décisions et la façon de réaliser une recherche raisonnable et d'aider le demandeur tout au long du processus d'AIPRP, a été présentée aux employés de la Direction de l'AIPRP et aux bureaux de première responsabilité.

Contrats

Tout les contrats, ententes et accords d'échange de renseignements de l'ARC sont gérés conformément à l'article 4.2.2 de la Politique sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. À cette fin, une clause d'accès à l'information est incluse dans chaque contrat, accord et entente d'échange de renseignements de l'ARC. Ces clauses décrivent les obligations et les responsabilités

qui aident l'ARC à s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Conclusion

L'ARC s'engage à améliorer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au Canada.

Malgré les demandes croissantes à l'égard du programme d'AIPRP, l'ARC a continué de faire des progrès importants pour relever les défis liés à l'arriéré :

- en traitant les demandes d'AIPRP à l'aide de la méthode Lean;
- en traitant l'arriéré au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré;
- en offrant de la formation obligatoire sur l'AIPRP à tout son personnel;
- en lançant le projet pilote de réacheminement accéléré pour rediriger les demandeurs vers le service en ligne sécurisé Mon dossier de l'ARC lorsqu'ils cherchent :
 - des preuves de revenu des dix dernières années pour lesquelles l'ARC a établi une cotisation;
 - des avis de cotisation;
 - des renseignements sur les prestations.

En 2025-2026, la Direction de l'AIPRP se concentrera sur les priorités de son plan stratégique et continuera :

- de cerner les possibilités d'accroître le recours à la divulgation proactive et de rediriger les demandeurs vers des canaux informels;
- d'améliorer le programme d'AIPRP en mettant en place des technologies numériques et des initiatives d'amélioration continue, y compris l'intelligence artificielle;
- d'intégrer l'analyse des données pour améliorer la gestion de l'inventaire et l'utilisation des ressources disponibles afin de permettre une prise de décision efficace et de réduire les délais de production.

Annexe A : Arrêté sur la délégation



Access to Information Act Delegation Order

I, Élisabeth Brière, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to subsection 95(1) 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 the Canada Revenue Agency under the provisions of the *Access to Information Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

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

Je, Élisabeth Brière, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu du paragraphe 95(1) 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 de l'Agence du revenu du Canada, 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,

Élisabeth Brière
Minister of National Revenue

MAR 05 2025

Signed in Ottawa, Ontario, Canada, this day of
Signé à Ottawa, Ontario, Canada, le jour de

05 MARS 2025

Canada

Annexe – Loi sur l'accès à l'information

Vous trouverez ci-dessous la liste des postes autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable de l'ARC selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son règlement.

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue

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

- Autorité absolue, à l'exception du paragraphe 94(1)

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

- Autorité absolue, à l'exception de l'alinéa 35(2)b) et du paragraphe 94(1)

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

- Autorité uniquement en vertu de l'alinéa 7a), du paragraphe 9(1), du paragraphe 9(2), du paragraphe 10(1), de l'alinéa 12(2)b) et de l'alinéa 12(3)b)