



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2019–2020

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



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la ministre du Revenu national, 2020

N° de catalogue Rv1-19F-PDF

ISSN 2563-349X

Numéro de publication enregistré de l'Agence du revenu du
Canada RC4415-C (F) Rév. 20

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

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Avant-propos

Conformément à l'article 94 de la Loi sur l'accès à l'information et à l'article 20 de la Loi sur les frais de service, chaque année, le responsable de chaque institution gouvernementale prépare et présente un rapport annuel au Parlement sur la façon dont son institution a appliqué la Loi sur l'accès à l'information.

Le présent rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité de la ministre du Revenu national. Il décrit la façon dont l'Agence a administré et respecté ses obligations selon la Loi sur l'accès à l'information, du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. 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 et a été modifiée de façon considérable le 21 juin 2019 avec l'entrée en vigueur du projet de loi C-58, Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels et d'autres lois en conséquence.

La Loi élargit les lois canadiennes actuelles qui donnent accès aux documents de l'administration fédérale et qui permettent la publication proactive de certains renseignements.

L'objectif de la Loi est d'améliorer l'imputabilité et la transparence des institutions fédérales afin de promouvoir une société ouverte et démocratique et de permettre un débat public sur la conduite de ces institutions.

La Loi sur l'accès à l'information s'appuie sur trois grands principes :

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

Les processus officiels de la Loi sur l'accès à l'information visent à compléter, et non à remplacer d'autres façons d'obtenir des renseignements du gouvernement fédéral. L'Agence 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 numéros sans frais de l'Agence.

Table des matières

À propos de l'Agence du revenu du Canada.....	5
Environnement opérationnel	9
Politiques, lignes directrices, et procédures.....	19
Surveillance de la conformité.....	20
Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique	21
Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire.....	32
Conclusion.....	33
Annexe A – Rapport statistique	34
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire	46
Annexe C – Arrêté sur la délégation.....	48

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada fait la promotion de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et joue un rôle important dans le bien-être économique et social des Canadiens. Pour y parvenir, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts dans le cadre du régime fiscal. De plus, elle a le pouvoir d'établir des partenariats avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux (à leur demande et en recouvrant les coûts) pour administrer des services améliorés.

La **ministre du Revenu national** doit rendre compte devant le Parlement pour l'ensemble des activités de l'Agence, 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 par la Loi sur l'Agence du revenu du Canada) est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil, dont 11 sont nommés par les provinces et les territoires. Les quatre autres administrateurs sont le président, le commissaire et premier dirigeant de l'Agence et deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada. Le Conseil supervise l'administration et la gestion de l'Agence, y compris l'élaboration du Plan d'entreprise ainsi que la gestion de politiques en matière de ressources, de services, de biens et d'effectifs. Dans le cadre de ce mandat, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde à l'administration de l'Agence, 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'Agence, le **commissaire** est responsable de l'application et de l'exécution quotidiennes des lois relatives aux programmes qui relèvent des pouvoirs délégués à la ministre. Le commissaire veille à ce que les activités soient guidées par la vision de l'Agence, qui consiste à être digne de confiance, utile et au service des gens d'abord. De plus, le commissaire rend des comptes au Conseil en ce qui a trait à la gestion de l'Agence, qui comprend la supervision des employés, la mise en œuvre des politiques et la gestion des budgets. Enfin, il aide et conseille la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'Agence est composée de 12 directions générales fonctionnelles et de 4 bureaux régionaux situés un peu partout au pays :

Directions générales

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

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 aide l'Agence 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 questions et aux demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- répondre aux consultations, aux plaintes et aux demandes de divulgation informelle;
- conseiller et orienter les employés de l'Agence concernant la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'Agence;
- coordonner le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'Agence, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'Agence concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et les façons d'éviter ou d'atténuer les risques;
- donner des séances de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- intervenir lors d'atteintes à la vie privée et gérer les demandes de renseignements et les plaintes liées à la protection des renseignements personnels;
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
- respecter les obligations de l'Agence en matière de planification et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'Agence 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, dans son rôle de gouvernance de la protection des renseignements personnels. Le directeur a l'appui du Comité de gestion de la Direction.

La Direction prend en charge deux fonctions principales : le traitement et le soutien au programme, qui comprend la gestion de la protection des renseignements personnels. 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 2019–2020, l'équivalent de 155 employés à temps plein était chargé de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

La Direction est le Secrétariat du Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, un comité de sous-commissaires présidé par le chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence. 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'Agence. Le Comité s'est réuni un peu plus tôt au cours de l'exercice, puisque l'Agence a examiné ses besoins en matière de gouvernance de la protection des renseignements. La structure et le mandat de ce comité seront passés en revue en 2020–2021.

Délégation des responsabilités selon la Loi sur l'accès à l'information

En tant que responsable de l'Agence, la ministre du Revenu national est responsable de la manière dont l'Agence applique la Loi sur l'accès à l'information, le Règlement sur l'accès à l'information et les instruments de politique connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Avant la sanction royale du projet de loi C-58, l'article 73 de la Loi sur l'accès à l'information permettait à la ministre de déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la Loi à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada. Ce pouvoir est maintenant conféré par le paragraphe 95(1) de la Loi¹.

Le 14 janvier 2016, la ministre du Revenu national a signé l'arrêté sur la délégation de l'Agence qui est actuellement en vigueur pour la Loi sur l'accès à l'information. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi sur l'accès à l'information et de son règlement que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'Agence.

Le directeur et les directeurs adjoints de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ainsi que les gestionnaires des divisions de traitement, approuvent les réponses aux demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué ainsi qu'au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques, qui est également le chef de la protection des renseignements personnels.

Pour l'arrêté sur la délégation et l'annexe connexe, consultez l'annexe C.

¹ Juste après la fin de l'exercice, on a modifié l'arrêté sur la délégation et l'annexe connexe pour tenir compte des modifications découlant de l'entrée en vigueur 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, ainsi que des changements organisationnels apportés au sein de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. La nouvelle version de l'arrêté sur la délégation et de l'annexe sera présentée dans le rapport annuel de 2020–2021 sur la Loi sur l'accès à l'information.

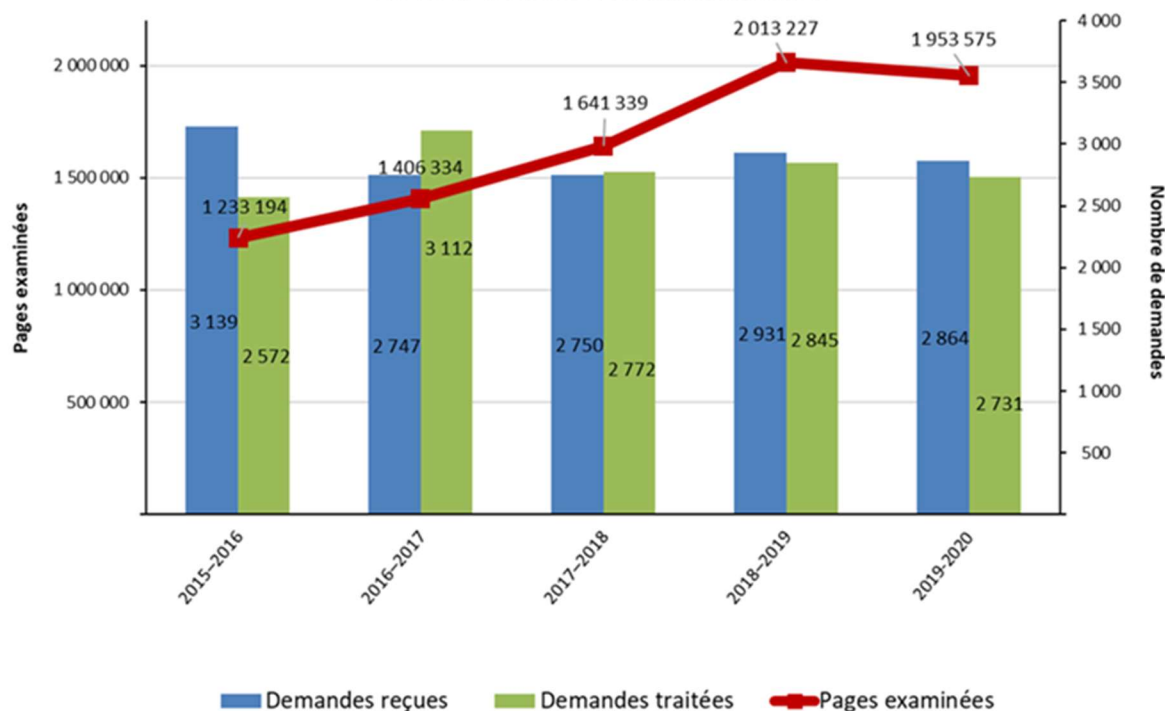
Environnement opérationnel

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'Agence traite un grand volume de demandes d'accès à l'information, l'un des plus grands de tous les ministères et organismes fédéraux. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'Agence, lors de l'exercice 2018–2019, a traité le second volume de pages le plus élevé (plus de 2 millions) de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au quatrième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes.

Même si le nombre de demandes reçues en 2019–2020 aux termes de la Loi sur l'accès à l'information correspond à celui enregistré au cours de l'exercice 2018–2019, il est quand même plus élevé que le nombre maximal de demandes que peut traiter la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. En plus de répondre aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, les employés sont également responsables d'autres charges de travail, y compris les consultations et les plaintes. La Direction a aussi évolué pour assumer un rôle élargi au sein de l'Agence. En effet, elle conseille de saines pratiques de gestion en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, en assure la surveillance et en soutient l'observation.

Le tableau suivant montre la tendance des demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information au cours des cinq 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 – Plan de gestion de la charge de travail

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 la Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – Plan de gestion de la charge de travail. Ce plan vise à résoudre le volume élevé de demandes et les retards accumulés de l'Agence par l'élaboration de solutions durables à long terme.

En 2019–2020, les principales modifications apportées en vue d'améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ont été les suivantes :

- mise en œuvre de principes et de pratiques agiles à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, comme l'amélioration continue Lean, une méthode que la Direction a adoptée en 2017;

-
- Être agile signifie travailler de façon hautement réactive afin d'améliorer la prestation des services et des produits. Le gestionnaire de projet a formé les employés aux principes et aux pratiques de la méthode agile, et la plupart des équipes ont mis en pratique certains éléments, comme les mêlées quotidiennes.
 - organisation et centralisation des services administratifs au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'Administration centrale;
 - amélioration de l'établissement de rapports sur les objectifs en matière de retards accumulés et de reports;
 - accélération des processus de dotation;
 - présentation de deux analyses de rentabilisation et obtention d'un financement supplémentaire pour augmenter l'effectif de la Direction au moyen de processus de dotation;
 - réalisation de recherches (en collaboration avec la Direction générale des finances et de l'administration et la Direction générale de l'informatique) à l'appui de l'engagement du gouvernement du Canada visant à améliorer les services numériques, afin que la direction puisse utiliser le service postel pour communiquer les dossiers de façon sécuritaire par voie électronique²;
 - mise en place d'un nouveau projet pilote d'équipe centralisée des plaintes (une équipe d'employés de l'Administration centrale et des bureaux de Montréal a été chargée de traiter toutes les plaintes non administratives).
 - La centralisation des plaintes permet aux analystes et aux gestionnaires de mettre toute leur attention sur leur charge de travail principale, d'améliorer l'uniformité dans le traitement des plaintes et d'améliorer la collecte et l'analyse des statistiques sur les plaintes.

Changements organisationnels

En 2019–2020, dans le cadre de Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – Plan de gestion de la charge de travail, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné en profondeur sa structure organisationnelle. Celle-ci n'avait pas été passée en revue ni mise à jour depuis 2014. Toutefois, le travail de la Direction a grandement évolué par la suite. Non seulement la charge de travail s'est alourdie et complexifiée, mais elle est maintenant de nature plus stratégique. La Direction joue également un rôle élargi au sein de l'Agence. En effet, elle conseille de saines pratiques de

² Postel est un logiciel de partage de fichiers sur le Web qui est géré par Postes Canada.

gestion en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, en assure la surveillance et en soutient l'observation.

En 2019–2020, par suite de l'examen, la Direction a apporté des ajustements temporaires à sa structure organisationnelle afin de se concentrer davantage sur l'analyse des données, la conception de la nouvelle structure organisationnelle et la gestion du plan.

À la suite d'examens et de consultations supplémentaires, une nouvelle structure organisationnelle a été proposée et approuvée. Les changements initiaux entreront en vigueur au début de l'exercice 2020–2021. La nouvelle structure soutiendra la croissance de la Direction et lui permettra d'augmenter sa productivité, ainsi que sa capacité de jouer son rôle élargi en matière d'accès et de protection des renseignements personnels au sein de l'Agence. Entre autres modifications, selon la nouvelle structure, le rôle de directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels passe au niveau de directeur général, et deux nouveaux rôles de directeur sont ajoutés. Au cours de l'exercice 2020–2021, on procédera à la mise en œuvre de la nouvelle structure et à l'embauche pour pourvoir aux nouvelles fonctions, ainsi qu'à d'autres postes.

Ressources humaines

En 2019–2020, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a entrepris de nombreuses mesures de dotation visant à augmenter sa capacité à gérer la charge de travail croissante. Ces mesures comprenaient le lancement de processus de dotation pour des postes de niveau SP-04, SP-05 et SP-07³. Le processus de dotation lié aux postes de niveau SP-07 s'est avéré essentiel à la dotation de l'équipe responsable de la protection des renseignements personnels au sein de la Direction.

Au cours de l'exercice, on a également mené des activités de visibilité et de recrutement auprès d'établissements d'enseignement postsecondaire. Ces activités ciblaient les étudiants des programmes de parajuriste ou d'assistant juridique.

À l'Administration centrale, on a lancé une initiative de partage des bureaux afin de maximiser l'utilisation des locaux pour les nouveaux employés qui se joignent à la Direction.

³ L'abréviation « SP » désigne le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence, qui comprend des postes qui participent principalement à la planification, à l'élaboration, à l'aide ou à la prestation de politiques, de programmes ou de services de l'Agence ou à d'autres activités destinées au public ou à des clients internes.

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

Le 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, a reçu la sanction royale le 21 juin 2019.

Avant et après l'octroi de la sanction royale, on a déployé d'importants efforts, notamment en organisant des séances d'information et de la formation, pour s'assurer que l'Agence était prête. Bien que le projet de loi se concentre principalement sur la Loi sur l'accès à l'information, il comprend les modifications connexes à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

La Loi sur l'accès à l'information modifiée renforce l'engagement du gouvernement du Canada à accroître son imputabilité, son ouverture et sa transparence en offrant un meilleur accès aux dossiers du gouvernement. Cela comprend une nouvelle obligation légale de publier de façon proactive un large éventail de renseignements d'intérêt public. Ces renseignements comprennent les documents suivants préparés pour les ministres ou les administrateurs généraux : documents de transition, réponses pour la période des questions, cahiers d'information de comparution devant les comités parlementaires, frais de déplacement et d'accueil, et titres et numéros de suivi des notes d'information.

Même si la Loi modifiée permet un gouvernement plus ouvert et plus transparent, le droit du public à l'information ne doit pas enfreindre le droit à la vie privée d'une personne, comme l'indique la Loi sur la protection des renseignements personnels. Cette nouvelle loi n'exige pas de divulguer des renseignements qui seraient normalement retenus en réponse à une demande d'accès à l'information, comme les documents confidentiels du Cabinet, le secret professionnel liant l'avocat à son client et les renseignements personnels.

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a assuré une surveillance pour s'assurer que les secteurs de programme publient les rapports de divulgation proactive nécessaires dans les délais prévus par la loi. La Direction était également tenue d'examiner les titres et les numéros de suivi des notes d'information, les documents de transition et les réponses pour la période des questions pour déterminer si des renseignements de nature délicate devaient être protégés conformément à la loi. En outre, la Direction gère la publication des titres et des numéros de suivi des notes d'information.

Une autre modification importante à la Loi sur l'accès à l'information, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi C-58, est la capacité d'une institution gouvernementale à demander l'autorisation de ne pas donner suite à une demande de renseignements considérée comme étant vexatoire, entachée de mauvaise foi ou qui constitue autrement un abus du droit de faire une demande d'accès. L'autorisation pour ne pas donner suite à une demande doit être donnée par la commissaire à l'information du Canada. En consultation avec la Direction générale des services juridiques, l'Agence a envoyé une demande d'autorisation pour ne pas donner suite à une demande au cours de l'exercice, et cette demande a été approuvée par la commissaire à l'information du Canada. Pour

obtenir de plus amples renseignements, consultez la partie 2 – Refus de donner suite aux demandes de renseignements considérées comme étant vexatoires, entachées de mauvaise foi ou qui constituent un abus du droit de faire une demande d'accès.

Divulcation informelle

L'Agence cherche continuellement des façons de fournir des renseignements à ses clients de la manière la plus rapide et la plus efficace possible. La divulgation informelle est une de ces façons. La divulgation informelle permet de fournir des renseignements sans qu'il soit nécessaire de présenter une demande 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 être des copies des feuillets fiscaux et des politiques et des manuels de l'Agence. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels reçoit un nombre important de demandes relatives à la Loi sur la protection des renseignements personnels qui pourraient éventuellement être redirigées vers des voies non officielles. Ces demandes sont appelées « demandes accélérées ».

En avril 2019, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, de concert avec d'autres ministères du gouvernement, a rencontré le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin de discuter des façons d'améliorer la divulgation informelle à l'échelle du gouvernement.

La divulgation informelle a également été le thème de la campagne de la Semaine du droit à l'information de l'Agence en 2019.

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'est engagée à promouvoir et à offrir aux employés de l'Agence une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Cette formation varie selon les besoins des employés. Par exemple, les employés qui connaissent peu, voire aucunement, le sujet sont invités 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 sein du 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.

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

En 2019–2020, plus de 3 800 employés de l'Agence de partout au Canada ont participé à la formation en salle de classe et en ligne sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. En tout, au cours de l'exercice :

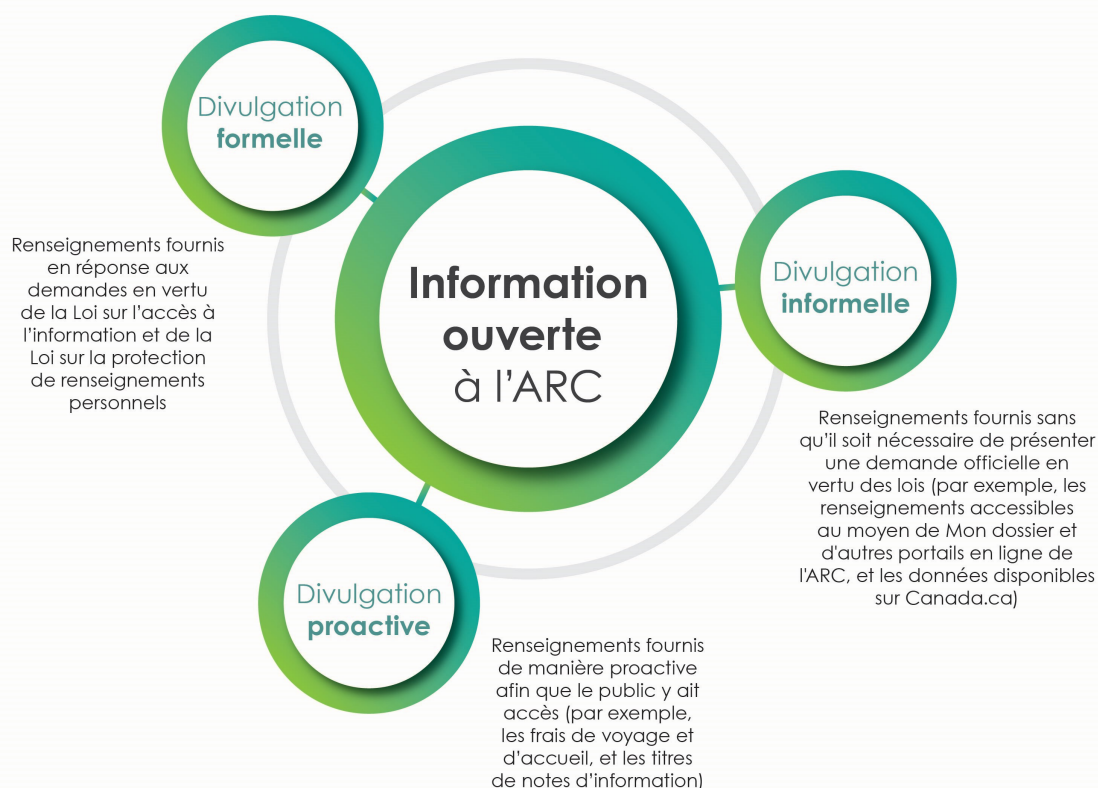
- 1 222 employés ont pris part à 50 séances de formation offertes par l'Agence;
- 823 employés ont suivi le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'École de la fonction publique du Canada;
- 41 employés ont suivi le cours sur l'accès à l'information au gouvernement du Canada donné en salle de classe à l'École de la fonction publique du Canada;
- 1 778 employés ont participé à une formation spécialisée offerte par la Direction générale des services juridiques.

En 2019–2020, l'Agence a continué d'offrir sa série de 10 modules Web — qui consiste en une formation technique spécialisée — aux employés de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Cette série de modules est la première en son genre à l'intention des professionnels de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au sein du gouvernement du Canada.

Accroître la sensibilisation

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

En 2019–2020, l'Agence a fait la promotion de la Semaine du droit à l'information pour la neuvième année consécutive. La campagne visait à promouvoir la sensibilisation à l'égard de trois des façons dont les Canadiens peuvent accéder à l'information de l'Agence (officiellement, officieusement et au moyen de la divulgation proactive), et du rôle de l'employé de l'Agence dans la communication de ces renseignements. Le graphique suivant a été élaboré pour aider à améliorer la sensibilisation.



Pour promouvoir la Semaine, une formation sur la divulgation informelle a été offerte par la Direction générale des services juridiques aux employés de l'ensemble de l'Agence. Un nombre estimatif de 478 employés ont participé au cours, qui a été offert en personne et par l'intermédiaire de WebEx. Le nombre est une estimation parce que, dans certains cas, plusieurs employés ont participé sous une même inscription dans les salles de réunion.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a aussi sensibilisé les employés à l'accès à l'information au moyen de réunions de comités et de communications régulières avec les employés de l'Agence. Ces employés incluaient des personnes-ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ainsi que des employés des bureaux de première responsabilité qui ont été désignés pour assurer la liaison avec la direction.

Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes

L'Agence continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes afin de renforcer l'accès à l'information à l'Agence. Au cours de l'exercice financier, l'Agence a souvent communiqué avec le Commissariat à l'information du Canada concernant divers sujets, notamment la gestion des plaintes et le traitement de la première demande d'autorisation pour ne pas donner suite à une demande d'accès. L'Agence a également travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de mettre en œuvre le projet de loi C-58, de mettre sur pied un bureau communautaire de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et de réagir à la pandémie de COVID-19.

COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a désigné la COVID-19 comme une pandémie contrôlable. Le 16 mars, on a demandé à la plupart des employés de l'Agence de travailler à partir de la maison en vue d'empêcher la propagation de la maladie.

L'Agence a joué un rôle essentiel dans l'aide financière apportée ainsi que dans la prestation de services aux Canadiens au cours de l'étape initiale de la pandémie. La plupart des employés de l'Agence ont concentré leurs efforts sur la facilitation des programmes de prestations visant à aider les Canadiens. L'équipe de protection des renseignements personnels de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a joué un rôle essentiel pour s'assurer que toutes les répercussions sur la protection des renseignements personnels ont été prises en compte lorsque les programmes de prestations ont été mis en œuvre et que des séances d'information ont eu lieu en temps opportun à l'échelle de l'Agence avec Emploi et Développement social Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Comme l'Agence a accordé la priorité aux services critiques, elle a suspendu temporairement le traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Elle l'a fait pour plusieurs autres raisons, notamment le fait que les employés n'étaient pas en mesure d'entrer physiquement dans les locaux, ainsi que l'impossibilité d'accéder au matériel informatique et aux dossiers.

Au cours de cette période, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a travaillé à l'élaboration d'un plan de reprise des activités pour traiter les demandes et collaboré étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les coordonnateurs au sein de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La COVID-19 a une incidence très importante sur les activités, et elle aura une incidence supplémentaire sur le retard accumulé dans le traitement des demandes au sein de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. La réduction des retards accumulés restera une priorité pour la Direction à l'avenir.

Consultez l'annexe B pour obtenir de plus amples renseignements sur l'incidence de cette période du 14 au 31 mars 2020 sur le traitement des demandes de 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 2019–2020 à l'examen des documents ministériels de l'Agence, y compris des instruments de politique.

En outre, l'Agence continue de donner de la rétroaction au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les projets d'instruments de politique d'entreprise et de promouvoir la conformité une fois ces instruments de politique mis en œuvre.

Manuel de procédures internes

Le manuel de procédures internes est un guide de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour toutes les grandes procédures liées au traitement des demandes de renseignements présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce manuel vise à promouvoir l'utilisation de pratiques uniformes à l'échelle de la Direction. Il s'agit du principal outil des employés de la direction. Ce manuel réduit le temps requis pour entraîner les nouveaux employés.

En 2019–2020, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rédigé une version en ligne du manuel. En 2020–2021, la Direction prévoit mettre à la disposition des employés la version finale du manuel en ligne.

Mise à jour d'Info Source

Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales assujetties à la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Info Source fournit également des conseils aux particuliers sur la façon d'accéder aux renseignements détenus par les institutions gouvernementales afin d'exercer leurs droits aux termes de ces lois.

Chaque institution assujettie à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels doit actualiser annuellement son chapitre Info Source au plus tard à la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, habituellement en juin.

En raison de l'incidence de la COVID-19 et des réalités opérationnelles auxquelles les institutions gouvernementales faisaient face, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a reconnu que les institutions pourraient ne pas être en mesure de respecter l'échéance de publication de juin 2020. Comme bon nombre de ses secteurs de programme se concentraient sur la prestation de services critiques, l'Agence a décidé de ne pas leur imposer la tâche de mettre à jour Info Source. Par conséquent, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fait une mise à jour au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les renseignements que la Direction avait déjà examinés au cours de l'exercice.

Le chapitre Info Source de l'Agence se trouve ici : canada.ca/arc-info-source.

Surveillance de la conformité

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit plusieurs rapports mensuels qui donnent des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'Agence. La Direction utilise régulièrement ces rapports afin de surveiller les tendances, de mesurer le rendement de la Direction et de déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement. Ces rapports sont présentés tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion de l'Agence, présidée par le commissaire.

En 2019–2020, l'équipe d'analyse opérationnelle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné les rapports existants et mis en œuvre de nouveaux rapports afin d'améliorer la visibilité des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels en suspens. Ces rapports permettent de faire le suivi des demandes actives et fermées, de l'état des demandes ventilées par direction générale et par région, de l'inventaire à reporter et des volumes de présomption de refus.

En plus des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapports en place, les travaux de l'Agence visant à élaborer des analyses opérationnelles améliorées pour son programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels se sont poursuivis en 2019–2020. La base de données de la Direction, qui est utilisée pour la surveillance et l'établissement de rapports, est principalement conçue pour la gestion des charges de travail.

Pour améliorer la capacité d'analyse opérationnelle, l'équipe d'analyse opérationnelle a acquis la solution d'analyse ouverte SAS Viya et s'est assurée que tous les membres de l'équipe reçoivent une formation sur les outils SAS Enterprise et SAS Viya. De plus, l'équipe a mis au point l'utilisation du codage SQL pour interroger la base de données et accéder aux données qui n'étaient pas accessibles au moyen de l'interface standard. Elle a procédé chaque mois au nettoyage de la base de données et exécuté chaque semaine un rapport sur les anomalies pour optimiser la maintenance de la base de données.

En 2020–2021, l'équipe compte chercher à se doter de la capacité d'interroger la base de données directement à partir du logiciel SAS. L'objectif global est de tirer parti de l'analyse opérationnelle pour faire de la Direction une organisation plus axée sur les données.

Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence en vertu de la Loi sur l'accès à l'information pour l'exercice 2019–2020 couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. 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'Agence.

Remarque

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

En raison de la COVID-19, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels n'a fermé aucune demande faite en vertu de la Loi sur l'accès à l'information du 14 au 31 mars 2020.

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

Au cours de la période de rapport, l'Agence a reçu 2 864 nouvelles demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Il s'agit d'une diminution de 67 demandes (2 %) par rapport à l'année dernière, où 2 931 demandes avaient été reçues. En comptant les 1 187 demandes reportées de 2018–2019, l'inventaire de l'Agence comprenait 4 051 demandes actives. Même si le nombre de pages traitées était très élevé, il a également diminué légèrement de 59 652 (3 %) au cours de l'exercice.

Le tableau suivant indique le nombre de demandes que l'Agence a reçues et fermées, ainsi que le nombre de pages qu'elle a traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages traitées
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
2019–2020	2 864	2 731	1 953 575

Le tableau ci-dessous présente la répartition des sources des 2 864 demandes reçues au cours de la période visée par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	146	5 %
Secteur universitaire	34	1 %
Entreprises (secteur privé)	1 131	40 %
Organismes	85	3 %
Public	1 367	48 %
Refus de s'identifier	101	4 %

Demandes informelles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 357 demandes informelles, qui visaient en majorité des renseignements déjà communiqués. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

Autres demandes et charge de travail

En plus des 2 864 demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, l'Agence traite un volume important d'autres types de demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les activités, puisque des ressources doivent être détournées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent les consultations externes et internes, ainsi que les demandes de renseignements généraux et les plaintes. Par exemple, l'équipe d'arrivage de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 3 905 courriels et à 1 013 demandes de renseignements téléphoniques reçus respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements généraux et du numéro sans frais.

Partie 2 – Refus de donner suite aux demandes de renseignements considérées comme étant vexatoires, entachées de mauvaise foi ou qui constituent un abus du droit de faire une demande d'accès

Après l'entrée en vigueur du projet de loi C-58, Loi modification la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels et d'autres lois en conséquence, la Loi sur l'accès à l'information a été modifiée afin d'ajouter l'article 6.1, lequel permet aux institutions gouvernementales de refuser de donner suite à une demande de renseignements considérée comme étant vexatoire, faite de mauvaise foi ou autrement un abus du droit d'accès. Pour invoquer l'article 6.1, les institutions doivent d'abord obtenir l'approbation du commissaire à l'information du Canada dans le cadre d'un processus de demande prescrit.

Au cours de l'exercice 2019–2020, à la suite d'un examen approfondi par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, et en consultation avec la Direction générale des services juridiques de l'Agence du revenu du Canada, cette dernière a envoyé une demande d'autorisation au Commissariat à l'information du Canada. L'Agence était d'avis que la demande fût vexatoire parce que l'Agence avait déjà répondu à plusieurs demandes de renseignements identiques ou sensiblement semblables provenant du même demandeur. Le 24 janvier 2020, le Commissariat à l'information du Canada a approuvé la demande. L'Agence a été la première institution à se voir accorder l'autorisation de ne pas donner suite à une demande de renseignements dans le cadre de la loi modifiée. Pour consulter la décision du Commissariat à l'information du Canada, allez à: **oic-ci.gc.ca/fr/guide-des-enqueteurs-pour-linterpretation-de-la-loi-sur-lacces-linformation/demandes-repetitives-et**.

Bien que les demandes frivoles, vexatoires ou autrement abusives soient rares, le fait de s'en occuper peut exercer une pression sur les ressources publiques, retarder la prestation des autres services et avoir une incidence négative sur les droits des autres demandeurs. La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels continuera de poursuivre la capacité de refuser de traiter une demande lorsqu'elle répond bien à ces motifs.

Section 3 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapports

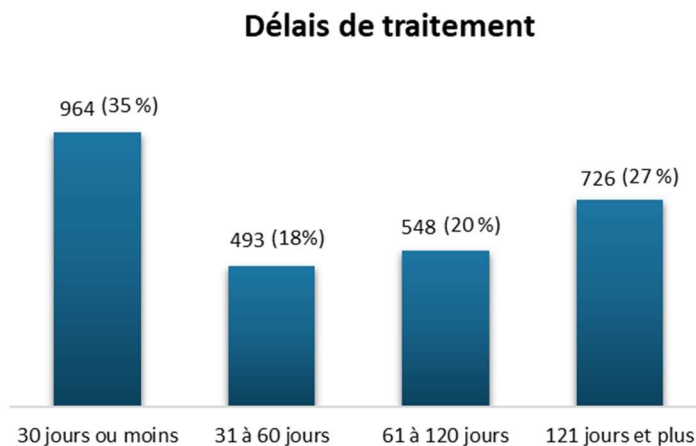
Répartition des demandes et délai de traitement

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 2 731 demandes liées aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information :

- 454 Divulgations totales (17 %)
- 1 524 Divulgations partielles (55 %)
- 5 exceptions totales (0,2 %)
- 2 exclusions totales (0,1 %)
- 112 demandes ne visant pas de dossiers existants (4 %)
- 66 demandes transmises à une autre institution (2 %)
- 566 demandes abandonnées par le demandeur (21 %)
- 1 demande n'a été ni confirmée ni infirmée (0,01 %)
- 1 demande a été refusée, conformément à l'autorisation accordée par la commissaire à l'information du Canada de ne pas donner suite à la demande (0,01 %)

Consultez le tableau 3.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 2 731 demandes fermées en 2019–2020.



Exceptions

La Loi sur l'accès à l'information permet à une institution de refuser l'accès à certains renseignements précis. Par exemple, les renseignements sur des particuliers autres que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si la personne visée par la demande n'a pas accordé son consentement. Pour obtenir des précisions sur chacune des exceptions qui peuvent s'appliquer, consultez l'article 13 de la Loi sur l'accès à l'information.

En 2019–2020, l'Agence a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour les demandes fermées au cours de la période de rapport :

- article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (101 demandes)
- article 14 – Affaires fédérales-provinciales (15 fois)
- article 15 – Affaires internationales et défense (18 fois)
- article 16 – Application des lois, enquêtes et sécurité (1 208 fois)
- article 17 – Sécurité des individus (3 demandes)
- article 18 – Intérêts économiques du Canada (3 demandes)
- article 19 – Renseignements personnels (1 043 demandes)
- article 20 – Renseignements de tiers (49 demandes)
- article 21 – Activités du gouvernement (371 demandes)
- article 22 – Examens et vérifications (9 demandes)
- article 23 – Secret professionnel des avocats (210 demandes)
- article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 282 fois)
- article 26 – Refus de communiquer en cas de publication (1 demande)

Exclusions

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

En 2019–2020, l'Agence a eu recours à des exclusions dans 48 demandes : 38 fois pour des renseignements accessibles au public et 10 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier ou DVD. Les personnes handicapées peuvent également demander que des renseignements leur soient fournis dans d'autres formats, comme le braille, mais aucune demande de ce type n'a été reçue au cours du présent exercice. La fourniture de documents par voie électronique (en format DVD) réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2019–2020, sur les 1 978 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, l'Agence en a envoyé 1 661 (84 %) 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'Agence traite un grand nombre de demandes complexes.

En 2019-2020, la direction a traité en moyenne 715 pages par demande.

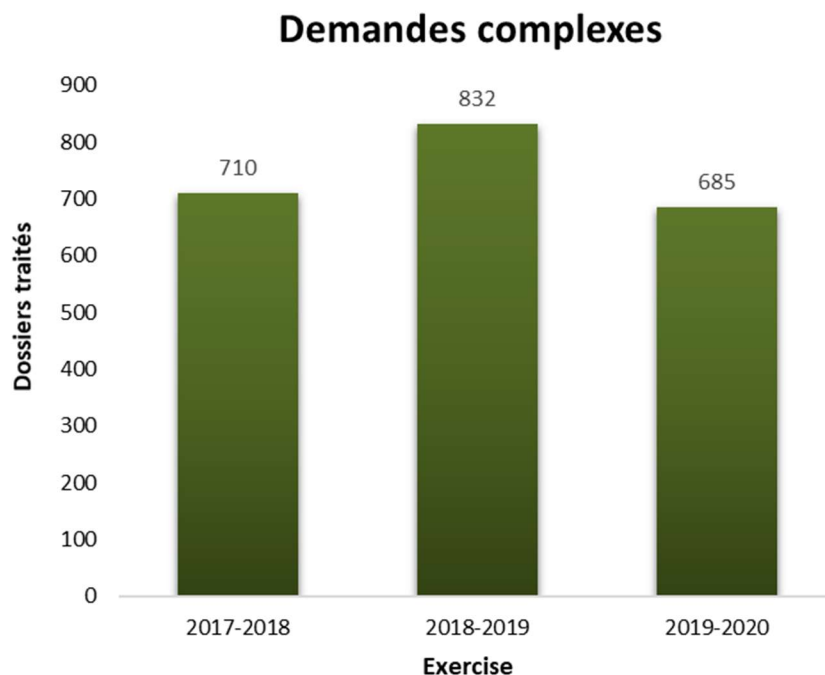
Dans le cadre du traitement des 2 731 demandes fermées au cours de l'exercice, l'Agence a traité 1 953 575 pages. De nombreuses demandes comportaient un nombre de pages élevé : 1 163 demandes (43 %) ont exigé le traitement de plus de 100 pages. De ces demandes, 40 portaient sur le traitement de plus de 5 000 pages, y compris une demande qui nécessitait l'examen de 250 111 pages.

Consultez le tableau 3.5.2 de l'annexe A pour en savoir plus.

En plus des demandes comportant un nombre de pages élevé, l'Agence traite bon nombre de demandes à caractère délicat, par exemple des cas liés à des litiges fiscaux ou qui requièrent des consultations avec des tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux. D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet dont elles traitaient. Consultez le tableau 3.5.3 de l'annexe A pour en savoir plus.

En 2019-2020, l'Agence a traité 147 demandes complexes de moins par rapport à la période précédente. Cela représente une diminution de 18 %.

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



Demandes fermées

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements privés a fermé 2 060 demandes (75 %) dans le délai prévu par la loi. Cela signifie que les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou dans un délai prolongé.

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 2 731 demandes fermées au cours de la période visée, 671 l'ont été après la date d'échéance, entraînant un taux de présomption de refus de 25 %.

Demandes fermées au-delà des échéances prévues par la Loi (y compris toute prolongation accordée)

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

Des 2 731 demandes fermées au cours de la période de rapport, 137 demandes ont été fermées après l'échéance prévue par la Loi, alors qu'aucune prolongation n'avait été accordée. De plus, 534 cas ont été fermés après l'échéance prévue par la Loi, alors qu'une prolongation avait été accordée.

Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement divulgués dans la langue dans laquelle ils existent. Toutefois, les dossiers peuvent être traduits dans une langue officielle sur demande, et lorsque l'institution considère qu'une traduction est nécessaire pour permettre à la personne de comprendre les renseignements.

Aucune demande n'a exigé la traduction de documents en 2019–2020.

Partie 4 – Prolongations

Des 2 731 demandes fermées en 2019–2020, l'Agence a eu recours à des prolongations pour 1 657 (61 %) d'entre elles. Dans 94 % des cas, les prolongations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de manière déraisonnable les activités de l'Agence. Les 6 % restants étaient des cas de consultations auprès de tiers ou d'autres institutions gouvernementales, ainsi que des cas de conversion de dossiers en d'autres formats.

Partie 5 – Frais et Loi sur les frais de service

La Loi sur les frais de service exige qu'une autorité responsable fasse annuellement rapport au Parlement sur les frais perçus par l'institution.

En ce qui concerne les frais perçus en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, les renseignements ci-dessous sont déclarés conformément à l'article 20 de la Loi sur les frais de service:

- Autorité habilitante : Loi sur l'accès à l'information.
- Montant des frais : Si vous faites une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, vous devez payer des frais de 5 \$.
- Total des revenus : Un total de 12 340 \$ en frais a été perçu au cours de la période de rapport.
- Frais dispensés : Conformément à la Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information, publiée le 5 mai 2016, et aux modifications apportées à la Loi sur l'accès à l'information qui sont entrées en vigueur le 21 juin 2019, l'Agence renonce à tous les frais prévus par la Loi et les règlements autres que les frais de demande de 5 \$ énoncés à l'alinéa 7(1) du Règlement. Au cours de l'exercice 2019–2020, l'Agence a renoncé à un total de 820 \$ pour 164 demandes.
- Coût de fonctionnement du programme : 5 159 729 \$.

Partie 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

En 2019–2020, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 121 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a répondu à 125 demandes de consultation d'autres institutions et organismes du gouvernement du Canada. Pour répondre à ces demandes, 4 678 pages ont été traitées, ce qui constitue une diminution de 82 % par rapport à l'exercice précédent. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les consultations externes, y compris les délais d'élimination et d'achèvement, consultez la partie 6 de l'annexe A.

Le nombre de demandes de consultation externe sur l'accès à l'information a diminué de 12 % depuis le dernier exercice.

En plus des consultations externes, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 13 demandes de consultation des directions générales et des régions de l'Agence en 2019–2020. Ces demandes sont des examens informels visant le respect des exigences de l'Agence en matière de divulgation informelle et ne sont pas assujetties à la Loi sur l'accès à l'information. Au cours de l'exercice, 10 demandes de consultation interne ont été traitées.

Partie 7 – 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 2019–2020, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté le personnel des Services juridiques de l'Agence trois fois au sujet de l'exclusion de renseignements confidentiels du Cabinet. Les consultations ont été terminées dans un délai de 15 jours pour ces trois demandes.

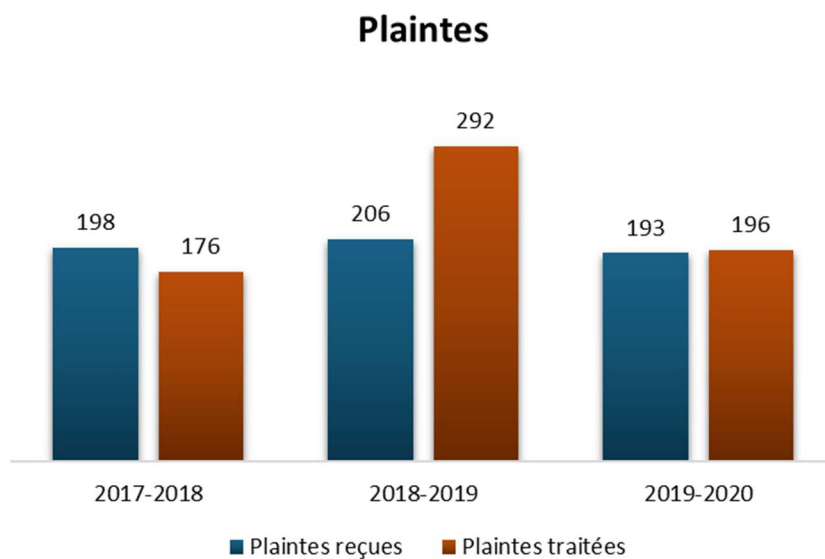
Partie 8 – Plaintes et enquêtes

Le nombre total de plaintes reçues du Commissariat à l'information du Canada a légèrement diminué au cours de la période de rapport, passant de 206 en 2018–2019 à 193 au cours du présent exercice, ce qui représente une diminution de 6 %. Les plaintes reçues étaient liées aux problèmes suivants :

- retard (51)
- non-divulcation (30)
- refus en raison d'une exception (39)
- refus pour des raisons générales (33)
- prolongations (40)

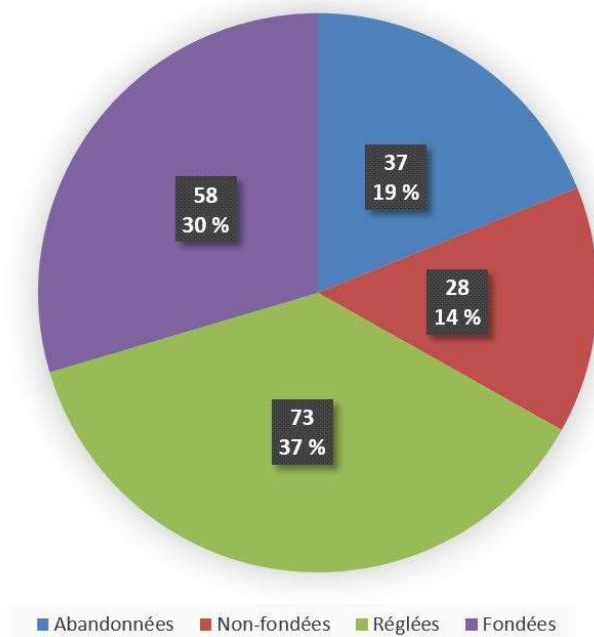
Au cours de l'exercice, 196 plaintes ont été fermées.

Le graphique suivant indique le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2017–2018.



Le graphique suivant 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 9 – Recours judiciaire

Au cours de l'exercice 2019–2020, une plainte a été déposée devant la Cour fédérale.

Partie 10 – Ressources pour les opérations liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information

Coûts

En 2019–2020, les coûts directs engagés par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour appliquer la Loi sur l'accès à l'information ont été de 5 159 729 \$. Ce montant ne tient pas compte de l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales. Consultez la section 10.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

Ressources humaines

En 2019–2020, un équivalent de 57 employés à temps complet a été consacré à l'administration de la Loi sur l'accès à l'information.

Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire

Nouvelles données sur les demandes touchées par les mesures liées à la COVID-19

En 2019–2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a ajouté une nouvelle exigence permettant de cerner les répercussions des mesures liées à la COVID-19 sur le rendement institutionnel pour l'exercice 2019–2020.

Pour les trois tableaux de l'annexe B, la période désignée comme étant touchée par la COVID-19 est celle allant du 14 au 31 mars 2020. Une analyse plus approfondie des effets de la COVID-19 sur la productivité de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'Agence sera incluse dans le rapport annuel de 2020–2021. Voici un aperçu des tableaux figurant à l'annexe B :

- Demandes reçues : le tableau 1 de l'annexe B montre le nombre de demandes reçues avant le 14 mars et celles reçues au cours de la période touchée. Au cours de la période touchée, l'Agence a reçu 92 demandes.
- Demandes fermées : le tableau 2 indique qu'aucune demande n'a été fermée pendant la période touchée.
- Demandes reportées : le tableau 3 indique qu'en plus des 1 228 demandes reportées à l'exercice 2020–2021, 92 demandes supplémentaires ont été reportées de la période touchée.

Conclusion

L'Agence s'engage à fournir l'accès à l'information à l'ensemble des Canadiens de façon opportune et efficace.

En 2019–2020, l'Agence a continué de faire des progrès importants afin de régler les problèmes et d'offrir un meilleur accès à l'information, c'est-à-dire :

- elle a apporté des modifications clés à Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – Plan de gestion de la charge de travail;
- elle a éliminé l'important retard accumulé relatif aux demandes reçues en vertu de la Loi à l'accès à l'information;
- elle a collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres ministères et organismes fédéraux;
- elle a mis en œuvre les changements nécessaires pour préparer l'Agence à l'entrée en vigueur du projet de loi C-58.

En 2020–2021, l'Agence poursuivra ses travaux visant à améliorer l'accès à l'information au sein de l'Agence et à rendre les opérations plus efficaces. Pour y arriver, elle mettra en œuvre la nouvelle structure organisationnelle afin de faire progresser davantage Voie à suivre par la Direction de l'AIPRP – Plan de gestion de la charge de travail, et d'intégrer les principes de l'approche Lean pour traiter les demandes. D'autres travaux visant à mettre en œuvre postel, d'autres solutions novatrices et des services numériques pour traiter la charge de travail sont également prévus pour le prochain exercice. Ces efforts sont encore plus critiques, compte tenu des retards accumulés supplémentaires attribuables à la pandémie de COVID-19.

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 2019 au 31 mars 2020

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	2 864
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	1 187
Total	4 051
Fermées pendant la période visée par le rapport	2 731
Reportées à la période visée par le prochain rapport	1 320

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	146
Secteur universitaire	34
Entreprises (secteur privé)	1 131
Organismes	85
Public	1 367
Refus de s'identifier	101
Total	1 864

1.3 Demandes informelles

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
56	94	58	93	38	18	0	357

Partie 2 – Refus de donner suite aux demandes de renseignements considérées comme étant vexatoires, entachées de mauvaise foi ou qui constituent un abus du droit de faire une demande d'accès

	Nombre de demandes
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	0
Envoyées pendant la période visée par le rapport	1
Total	1
Approuvées par la commissaire à l'information au cours de la période visée par le rapport	1
Refusées par la commissaire à l'information au cours de la période visée par le rapport	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

Partie 3 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

3.1 Répartition et délai de traitement

Répartition des demandes	Délai de traitement (jours)							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgation totale	37	158	157	79	11	7	5	454
Divulgation partielle	12	195	283	441	207	222	164	1 524
Exception totale	0	1	0	2	0	1	1	5
Exclusion totale	0	1	0	0	1	0	0	2
Aucun document n'existe	10	47	31	8	6	7	3	112
Demande transférée	54	8	0	2	2	0	0	66
Demande abandonnée	376	64	22	15	3	39	47	566
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	1
Refus d'agir avec l'approbation du commissaire à l'information	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	490	474	493	548	230	276	220	2 731

3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	17	16(2)	7	16.6	0	20(1)d)	0
13(1)b)	1	16(2)a)	0	17	3	20.1	0
13(1)c)	82	16(2)b)	0	18a)	0	20.2	0
13(1)d)	1	16(2)c)	160	18b)	0	20.4	0
13(1)e)	0	16(3)	0	18c)	0	21(1)a)	101
14	0	16.1(1)a)	0	18d)	3	21(1)b)	263
14(a)	13	16.1(1)b)	1	18.1(1)a)	0	21(1)c)	1
14(b)	2	16.1(1)c)	3	18.1(1)b)	0	21(1)d)	6
15(1)	5	16.1(1)d)	0	18.1(1)c)	0	22	9
15(1) - A.I.*	10	16.2(1)	0	18.1(1)d)	0	22.1(1)	0
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	19(1)	1 043	23	210
15(1) - A.S.*	3	16.31	0	20(1)a)	0	23(1)	0
16(1)a)(i)	4	16.4(1)a)	0	20(1)b)	29	24(1)	1 282
16(1)a)(ii)	7	16.4(1)b)	0	20(1)b.1)	0	26	1
16(1)a)(iii)	0	16.5	0	20(1)c)	20		
16(1)b)	298	*A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S : Activités subversives					
16(1)c)	728						
16(1)d)	0						

3.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	38	69(1)a)	1	69(1)g) re b)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re c)	1
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re d)	1
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re e)	0
68.2a)	0	69(1)e)	0	69(1)g) re f)	0
68.2b)	0	69(1)f)	0	69.1(1)	0

69(1)	0	69(1)g) re a)	7
-------	---	---------------	---

3.4 Support des documents divulgués

Papier	Électronique	Autres formats
317	1 661	0

3.5 Complexité

3.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
1 953 575	1 472 898	2 552

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

Répartition des demandes	Moins de 100 pages		101 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1001 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
Divulgence totale	393	10 807	55	9 996	3	1 953	2	4 438	1	6 387
Divulgence partielle	434	17 012	495	131 543	242	175 523	317	663 445	36	409 124
Exception totale	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	554	189	4	1 107	2	1 730	3	5 692	3	33 952
Ni confirmé ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 389	28 008	554	142 646	247	179 206	322	673 575	40	449 463

3.5.3 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Divulgation totale	0	0	0	4	4
Divulgation partielle	0	0	2	20	22
Exception totale	0	0	0	1	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	1	53	54
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	3	78	81

3.6 Demandes fermées

3.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi

	Demandes fermées dans les délais prévus par la loi
Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	2 060
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	75,4 %

3.7 Présomptions de refus

3.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la loi

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement /Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
671	564	14	17	76

3.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi (y compris avec prolongation)

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi sans prolongation	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi avec prolongation	Total
1 à 15	32	80	112
16 à 30	16	47	63
31 à 60	18	63	81
61 à 120	19	83	102
121 à 180	9	65	74
181 à 365	14	76	90
Plus de 365	29	120	149
Total	137	534	671

3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais vers le français	0	0	0
Du français vers l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

Partie 4 – Prolongations

4.1 Motifs des prolongations et répartition des demandes⁴

Répartition des demandes où le délai a été prolongé	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Divulgence totale	214	0	25	0
Divulgence partielle	1 188	2	54	5
Exception totale	3	0	0	0
Exclusion totale	0	0	1	0
Aucun document n'existe	52	0	2	0
Demande abandonnée	107	0	3	0
Total	1 564	2	85	5

4.2 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	498	0	15	1
31 à 60 jours	359	2	45	1
61 à 120 jours	455	0	24	3
121 à 180 jours	102	0	1	0
181 à 365 jours	124	0	0	0
Plus de 365 jours	27	0	0	0
Total	1 565	2	85	5

⁴ Veuillez noter que l'ARC a une demande qui n'a pas été prise en compte dans la section 4.1, car cette section du rapport n'inclut pas de disposition pour les demandes pour lesquelles le commissaire à l'information a accordé la demande d'une institution de « refuser d'agir ». La demande a été prorogée de 60 jours en vertu du paragraphe 9(1)a).

Partie 5 - Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demande	2 468	12 340 \$	164	820 \$
Autres frais	0	0	0	0
Total	2 468	12 340 \$	164	820 \$

Partie 6 – Consultations reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada 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	120	4 765	1	1
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	13	432	2	398
Total	133	5 197	3	399
Fermées pendant la période visée par le rapport	123	4 594	2	84
Reportées à la prochaine période visée par le rapport	10	603	1	315

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

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	
Divulgence totale	30	48	9	1	0	0	0	88
Divulgence partielle	1	9	8	6	0	0	0	24
Exception totale	1	2	0	0	0	0	0	3
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	3	1	1	0	0	0	0	5
Autre	2	0	0	1	0	0	0	3
Total	37	60	18	8	0	0	0	123

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	
Divulgence totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Divulgence partielle	0	1	0	0	0	0	0	1
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	0	2	0	0	0	0	0	2

Partie 7 – Délais d'exécution des demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	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	3	17	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	3	17	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	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 8 – Plaintes et enquêtes

Article 32 – Avis d'intention d'enquêter	Paragraphe 30(5) – Cessation de l'enquête	Article 35 – Représentations officielles	Article 37 – Rapports de constatation reçus	Article 37 – Rapports de constatation contenant des recommandations formulées par la commissaire à l'information	Article 37 – Compte rendus de conclusion contenant des ordonnances émises par la commissaire de l'information
193	37	1	196	1	2

Partie 9 – Recours judiciaire

9.1 Recours judiciaires liés aux plaintes reçues avant le 21 juin 2019 et aux plaintes en cours

Article 41 (avant le 21 juin 2019)	Article 42	Article 44
0	0	0

9.2 Recours judiciaires liés aux plaintes reçues après le 21 juin 2019

Article 41 (après le 21 juin 2019)				
Plaignant	Institution	Tierce partie	Commissaire à la protection de la vie privée	Total
1	0	0	0	1

Partie 10 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		4 304 210 \$
Heures supplémentaires		182 870 \$
Biens et services		672 649 \$
- Contrats de services professionnels	372 625 \$	
- Autres	300 024 \$	
Total		5 159 729 \$

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	57
Employés à temps partiel et occasionnels	0
Employés des bureaux régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	2
Étudiants	2
Total	61

Annexe B – Rapport statistique supplémentaire

Demandes affectées par les mesures liées à la COVID-19

En 2019–2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a ajouté une nouvelle exigence permettant de cerner les répercussions des mesures liées à la COVID-19 sur le rendement institutionnel pour l'exercice 2019–2020.

Tableau 1 – Demandes reçues

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes officielles reçues au cours de deux périodes : du 1^{er} avril 2019 au 13 mars 2020 et du 14 mars 2020 au 31 mars 2020.

	Nombre de demandes
Reçues du 1 ^{er} avril 2019 au 13 mars 2020	2 772
Reçues du 14 mars 2020 au 31 mars 2020	92
Total	2 864

Tableau 2 – Demandes fermées

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes fermées dans les délais prévus par la loi et le nombre de demandes fermées en présomption de refus au cours des deux périodes allant du 1^{er} avril 2019 au 13 mars 2020 et du 14 mars 2020 au 31 mars 2020 :

	Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	Nombre de demandes fermées après les délais prévus par la loi
Reçues du 1 ^{er} avril 2019 au 13 mars 2020 et en suspens à la fin des périodes visées par le rapport précédent	2 060	671
Reçues du 14 mars 2020 au 31 mars 2020	0	0
Total	2 060	671

Tableau 3 – Demandes reportées

Le tableau suivant indique le nombre total de demandes reportées au cours de deux périodes : du 1^{er} avril 2019 au 13 mars 2020 et du 14 mars 2020 au 31 mars 2020.

	Nombre de demandes
Demandes reçues du 1 ^{er} avril 2019 au 13 mars 2020 et en suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent qui ont été reportées à la période visée par le rapport de 2020–2021	1 228
Demandes reçues du 14 mars 2020 au 31 mars 2020 qui ont été reportées à la période visée par le rapport de 2020–2021	92
Total	1 320

Annexe C – Arrêté sur la délégation

Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Access to Information Act Delegation Order

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.

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

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnées dans l'annexe.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du revenu national



Diane Lebouthillier
Minister of National
Revenue

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

Les postes de l'Agence de revenu du Canada 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.