



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2020–2021

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

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre
du Revenu national, 2021

N° de catalogue Rv1-19F-PDF

ISSN 2563-369X

Numéro de publication enregistré de l'Agence du revenu du Canada RC4415-C (F) Rév. 21

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

Ce document est disponible en médias substitués 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 du revenu du Canada a appliqué la Loi et respecté ses obligations selon la Loi sur l'accès à l'information, du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. 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 par un organisme indépendant 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 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, y compris l'incidence de la pandémie de COVID-19	9
Politiques, lignes directrices et procédures.....	18
Surveillance de la conformité.....	19
Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique	20
Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire	31
Conclusion.....	32
Annexe A – Rapport statistique	33
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire	45
Annexe C – Arrêté sur la délégation	46

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada veille au respect des lois et règlements fiscaux du Canada et joue un rôle important en vue du bien-être économique et social des Canadiens. Pour ce faire, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires. Elle administre d'ailleurs divers programmes d'encouragement et de prestations socioéconomiques dans le cadre du régime fiscal. De plus, l'Agence a le pouvoir d'établir des partenariats avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux afin d'échanger des renseignements, et elle peut fournir des services supplémentaires à la demande des provinces et territoires selon le principe de la rémunération à l'acte.

La **ministre du Revenu national** doit rendre compte au Parlement de 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 selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, est composé de 15 membres nommés par le gouverneur en conseil, dont 11 selon les propositions des provinces et territoires. Les quatre autres membres sont le président, le commissaire et premier dirigeant de l'Agence et deux membres 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 des politiques en matière de ressources, de services, de biens et d'effectif. Dans le cadre de ce mandat, le Conseil apporte une perspective stratégique tournée vers l'avenir 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 du Revenu national. Il 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, y compris en matière de supervision des employés, de mise en œuvre des politiques et de gestion des budgets. Enfin, il aide et conseille la ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions ainsi qu'aux responsabilités de son 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 respecter les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, elle doit :

- répondre aux demandes et aux questions qui découlent de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- répondre aux demandes de consultation, 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 relevant de l'Agence;
- coordonner le processus d'évaluation de la protection des renseignements personnels au sein de l'Agence, notamment en donnant des conseils éclairés aux employés de l'Agence concernant les répercussions de leur travail sur la protection des renseignements personnels 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;
- communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Commissariat à l'information du Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes et les vérifications ainsi que les exigences législatives et en matière de politiques;
- respecter les obligations de l'Agence en matière de planification et d'établissement de rapports, par exemple en ce qui concerne 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 général de la Direction a les pleins pouvoirs délégués par la ministre du Revenu national selon la Loi sur l'accès à l'information et 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 de développement et de planification stratégiques et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence dans son rôle de gouvernance de la protection des renseignements personnels.

La Direction prend principalement en charge deux fonctions : le traitement et le soutien au programme, lesquelles comprennent la gestion de la protection des renseignements personnels. La Direction a des employés à Ottawa, Montréal et Vancouver. Au cours de l'exercice 2020–2021, l'équivalent de 185 employés à temps plein travaillaient à appliquer la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.

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



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. Le paragraphe 95(1) de la Loi donne à la ministre le pouvoir de désigner un ou plusieurs dirigeants ou employés de l'Agence pour exercer ou exécuter la totalité ou une partie des pouvoirs et fonctions de la ministre selon la Loi.

Le 15 mai 2020, 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 et de son règlement selon lesquelles la ministre a délégué ses attributions à divers postes au sein de l'Agence.

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

Pour l'arrêté sur la délégation et le calendrier, consultez l'Annexe C.

Environnement opérationnel, y compris l'incidence de la pandémie de COVID-19

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'Agence du revenu du Canada traite l'un des volumes de pages et de demandes de renseignements les plus élevés de l'ensemble du gouvernement fédéral. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'Agence, lors de l'exercice 2019–2020, a traité le second volume de pages le plus élevé (tout juste au-dessous 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.

L'exercice 2020–2021 a été une année sans précédent. La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sans précédent sur la vie des Canadiens. L'Agence a joué un rôle de premier plan dans la réponse du gouvernement du Canada et continue de le faire. Au début de la pandémie, l'Agence s'est rapidement adaptée et a rapidement lancé de nouveaux programmes afin d'aider à exécuter le plan d'intervention économique du gouvernement en s'appuyant sur l'approche axée sur les gens d'abord à l'égard du service, les mentalités novatrices et une base solide en matière d'administration fiscale et des prestations. L'Agence a également adapté son infrastructure de technologie de l'information et déployé rapidement de nouvelles technologies afin de relever ce défi. Ses employés ont su faire preuve de résilience afin d'offrir aux Canadiens le soutien dont ils avaient besoin.

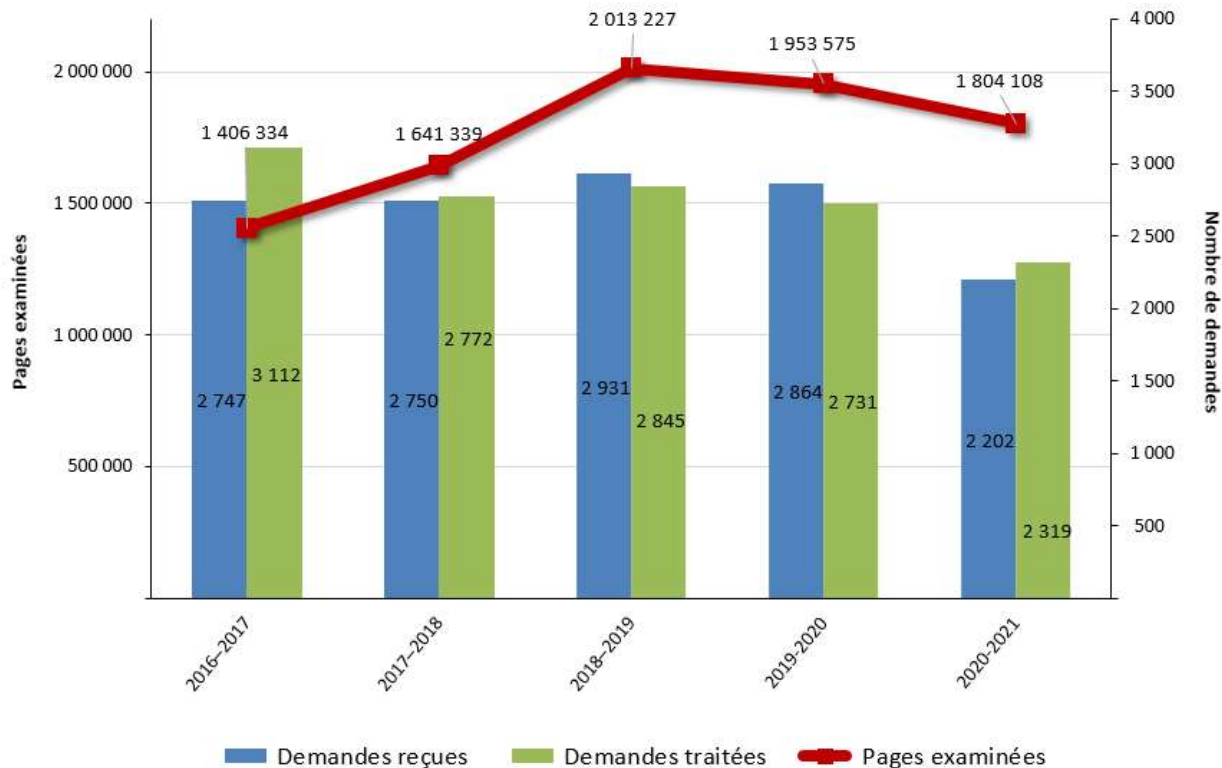
Pour appuyer les opérations critiques à l'Agence pendant la pandémie, la direction de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'est mobilisée pour reprendre les opérations de façon urgente. Elle a donc dû voir à ce que les employés avaient les outils nécessaires pour travailler à distance de façon sécuritaire et coordonner la réintégration. Des rapports hebdomadaires à l'intention de la direction ont également été établis à ce moment-là. Ces travaux se sont poursuivis au cours de l'exercice 2020–2021, y compris l'accélération des solutions technologiques dans le cadre de l'initiative de modernisation de la voie à suivre de l'AIPRP. Ces mesures ont d'ailleurs permis de réduire au minimum le nombre d'employés nécessaires sur place pour traiter les demandes. Pour plus de détails sur les solutions technologiques mises en œuvre, consultez l'Initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Au début de la pandémie, le traitement des demandes selon la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels a été suspendu lorsque l'Agence a mis l'accent sur les services critiques offerts aux Canadiens. Toutefois, à la fin de l'exercice, l'arriéré et l'inventaire actif des demandes actuelles étaient inférieurs à ce qui avait été reporté au cours de l'exercice précédent. Ce fait est remarquable, étant donné que la Direction ne pouvait pas attribuer des dossiers ou mener des consultations pendant trois mois alors que l'Agence fournissait des services critiques. En fait, en juin 2020, à la suite de la pause de trois mois dans les opérations, l'arriéré en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels était de 1 327 et, à la fin de l'exercice, il a été réduit à 658, ce qui représente une diminution de 50 %. De plus, l'inventaire actif a été réduit, passant de 1 680 demandes à 1 205, ce qui représente une diminution de 28 %.

Le nombre de demandes reçues selon la Loi sur l'accès à l'information en 2020–2021, soit 2 202, a été de 23 % inférieur à celui de l'exercice 2019–2020, où 2 864 demandes ont été reçues. Le nombre de demandes traitées, soit 2 319, était de 15 % inférieur à celui des 2 731 demandes traitées au cours du dernier exercice. Le volume achevé est impressionnant compte tenu de la pause de trois mois dans l'attribution des tâches. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les opérations, consultez l'Annexe B.

Le tableau suivant montre la tendance des demandes reçues selon 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



Initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

L'initiative de modernisation Voie à suivre de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, élaborée durant l'exercice 2018-2019, permet à la Direction de traiter considérablement plus de demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, et ce, de façon efficace et efficiente. Pour accélérer l'atteinte de cet objectif, en 2020-2021, grâce à l'embauche d'un chef de projet principal et à la création d'une nouvelle équipe, la Direction a lancé une transformation opérationnelle à grande échelle à l'aide de la méthodologie d'amélioration continue de Lean. De façon continue, l'initiative Voie à suivre permet de mieux définir et gérer la mise en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux processus qui visent à améliorer et à moderniser les processus opérationnels. Pour appuyer cette transformation, la technologie sera modernisée en vue d'un traitement sans papier, entièrement numérique, d'ici la fin de l'exercice 2021-2022.

En 2020–2021, au-delà des changements décrits dans la section Changements organisationnels de ce rapport, les principaux changements apportés pour améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction concernaient notamment la mise en œuvre des initiatives suivantes :

Connexion postel^{MC}

L'Agence a achevé la mise en œuvre du service Connexion postel^{MC} le 30 novembre 2020. Cette solution permet à l'Agence d'envoyer des renseignements liés aux demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au public par voie électronique. L'initiative a amélioré la capacité de la Direction à répondre à ces demandes à la suite des restrictions mises en place en raison de la COVID-19.

L'adoption du service Connexion postel^{MC} est prometteuse, car l'Agence envoie maintenant la majorité de ses réponses aux demandes par voie électronique.

eFax®

Le 22 mars 2021, la Direction s'est inscrite au service eFax® et l'a mis en œuvre. Cet outil convertit les télécopies en fichiers électroniques accessibles dans le réseau. Cette initiative s'est avérée d'autant plus importante au cours de l'exercice 2020–2021 que la Direction pouvait recevoir moins de renseignements de la part des Canadiens en raison des restrictions relatives à la COVID-19. Au cours de l'exercice 2021–2022, conformément à son mandat d'amélioration continue selon l'approche Lean, l'Agence continuera d'innover en mettant en place différentes méthodes afin de moderniser ses systèmes pour recevoir des documents des demandeurs ainsi que de permettre le travail à distance.

Répertoire des avis juridiques

L'Agence a élaboré un répertoire des avis juridiques et l'a mis en œuvre le 26 mars 2021. Le répertoire offre un moyen organisé et convivial d'accéder aux avis juridiques reçus par la Direction depuis 1990. Cet outil permet à l'Agence d'appliquer de façon uniforme les lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Les avis juridiques dans le répertoire ne contiennent aucun renseignement personnel ou fiscal.

À l'appui de l'initiative de modernisation Voie à suivre de l'AIPRP, les changements prévus en 2021–2022 pour améliorer la productivité et l'efficacité de la Direction comprennent ce qui suit :

- Continuer à intégrer la méthodologie Lean dans les processus opérationnels afin de réduire le gaspillage, d'accroître l'efficacité et de créer une culture d'amélioration continue.
- Moderniser l'établissement de rapports et améliorer les analyses opérationnelles pour la prise de décisions opérationnelles fondées sur les données.
- Mettre en œuvre un système de gestion de cas modernisé.
- Numériser les documents pour éliminer les processus papier, réduire le travail manuel, les délais de réponse et les arriérés, et permettre le travail à distance.

- Repérer, mettre en priorité et réacheminer les demandes peu complexes que l'Agence pourrait traiter plus rapidement et à moindre coût autrement que par les processus relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. On s'attend à ce que de telles améliorations de processus selon l'approche Lean réduisent considérablement les charges de travail et permettent à la Direction de se concentrer sur les dossiers plus complexes.

Changements organisationnels

À l'appui de l'initiative de modernisation Voie à suivre de l'AIPRP, une nouvelle structure organisationnelle a été approuvée en 2020–2021. Celle-ci viendra soutenir la charge de travail de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, augmentera sa productivité et lui permettra de mieux s'adapter aux rôles élargis en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels au sein de l'Agence. Parmi les changements, deux nouvelles directrices relèvent maintenant du directeur général : la directrice de la Division de l'accès, des opérations et des analyses, et la directrice de la Division des politiques d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. De plus, on a embauché un cadre pour une affectation de deux ans pour mener l'initiative de modernisation Voie à suivre de l'AIPRP.

Au cours de l'exercice 2020–2021, le Plan stratégique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de 2021–2024 a été rédigé pour favoriser cette nouvelle structure organisationnelle. Le plan décrit la vision et le but ainsi que les priorités stratégiques et les initiatives de la Direction. Il sera mis en œuvre au premier trimestre de 2021–2022.

Ressources humaines

En 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a pris de nombreuses mesures de dotation afin d'accroître son effectif et de pourvoir ses postes vacants et prévus. Celles-ci comprenaient le lancement de plusieurs processus de sélection, dont un pour doter de façon permanente des nouveaux postes de groupe et niveau EX-01, un poste de groupe et niveau SP-05¹ et trois postes de groupe et niveau SP-06 : un dans chacune des régions où la Direction a des bureaux. Ces processus ont offert des possibilités à l'ensemble de la Direction. Au cours de l'exercice, la Direction a également recruté des talents grâce à la banque de mobilité de l'Agence, une nouvelle initiative organisationnelle.

La Direction a également pourvu de façon stable divers postes de gestion grâce à une initiative de dotation de la Direction générale des affaires publiques. À l'avenir, la stratégie

¹ L'abréviation « SP » désigne le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence. Les tâches des postes de ce groupe concernent principalement la planification, l'élaboration et l'exécution ou prestation de politiques, programmes ou services de l'Agence et d'autres activités qui touchent le public ou des clients internes ainsi que l'assistance dans ces domaines.

de la Direction consistera à exécuter des processus de sélection pour créer des bassins à tous les niveaux afin de faciliter la dotation de tout poste vacant actuel ou futur.

Afin d'assurer la cohésion et de promouvoir un modèle de bureau unique pour l'ensemble de la Direction, on demande aux gestionnaires de tenir compte des trois emplacements de la Direction (la région de la capitale nationale, Montréal et Vancouver) lors de la planification de la dotation. Le modèle de bureau unique est appuyé par des réunions mensuelles de tout le personnel de la Direction, où les employés reçoivent des mises à jour concernant la Direction et participent à des présentations spéciales qui soutiennent la santé et le mieux-être ou qui sont en lien direct avec le travail de la Direction comme l'application des lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

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

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, ce qui a donné lieu à d'importantes améliorations sur le plan de l'ouverture et de la transparence du gouvernement.

Une disposition du projet de loi exige un examen de la loi dans l'année suivant la sanction royale et tous les cinq ans par la suite.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dirige un examen de la Loi sur l'accès à l'information lancé en juin 2020. L'examen a pour but d'appuyer l'ouverture et la transparence du gouvernement et d'améliorer l'accès à l'information pour les Canadiens.

Lors du processus de consultation visant à obtenir les commentaires des institutions gouvernementales à cet égard, l'Agence a accueilli favorablement l'occasion d'échanger sur les façons d'améliorer l'ouverture, la transparence et ultimement le régime d'accès à l'information dans sa globalité.

Au cours de l'exercice 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a assuré une surveillance pour veiller à ce que les secteurs de programme respectent les exigences de divulgation proactive dans les délais prévus par les lois. La Direction devait aussi examiner les titres et les numéros de suivi des notes d'information, les documents de transition ainsi que les réponses pour la période des questions qu'il fallait divulguer, afin de déterminer si des renseignements de nature délicate à protéger selon la loi s'y trouvaient. En outre, la Direction a géré la publication des titres et des numéros de suivi des notes d'information.

Par ailleurs, la Loi sur la protection des renseignements personnels est en cours de modernisation. Pendant l'été 2020, l'Agence a examiné les propositions de politique provisoires du ministère de la Justice contenues dans un document de travail sur la modernisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce document résulte des consultations techniques qu'a menées le ministère à l'été 2019 dans le contexte desquelles l'Agence a décrit ses principales préoccupations à l'égard de la Loi sur la protection des renseignements personnels. L'Agence se réjouit de l'intégration de celles-ci lors de la mise à jour du document de travail.

En 2021–2022, l'Agence continuera de collaborer étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le ministère de la Justice Canada et d'autres intervenants relativement à l'engagement du gouvernement du Canada à moderniser les lois.

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'est engagée à offrir aux employés de l'Agence une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, et à en faire la promotion. 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 Accès à l'information au sein du gouvernement du Canada de l'École de la fonction publique du Canada. Les experts de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels devraient plutôt 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 sur la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'informer le personnel de l'Agence sur la façon de préparer des documents à publier, sur les divulgations informelles, de même que sur l'interprétation de ces deux lois pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

Les membres de l'équipe de protection des renseignements personnels offrent des séances de formation sur la protection des renseignements personnels à d'autres secteurs de l'Agence. Au cours du dernier exercice, ils ont collaboré avec la Direction générale des services juridiques afin d'offrir de la formation aux experts en la matière de l'Agence.

En 2020–2021, l'Agence a continué d'offrir une formation technique spécialisée aux employés de la Direction. Cette série de 10 modules Web 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 de la fonction publique du Canada.

En novembre 2020, dans le cadre de l'initiative de modernisation Voie à suivre de l'AIPRP, les employés de la Direction ont participé à la formation obligatoire « ceinture blanche » selon l'approche Lean. Les employés qui n'ont pas pu assister à la formation, y compris ceux qui sont arrivés plus tard à la Direction, la suivront en 2021–2022.

Pendant la période visée par le présent rapport, les employés de la Direction ont également suivi une formation de l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée en vue d'obtenir un certificat de formation en gestion de la protection des renseignements personnels. Cette formation, laquelle prépare les participants à devenir des professionnels de la protection des renseignements personnels, complète une autre formation de l'Association qu'ont suivie plusieurs employés pendant la période visée par le rapport précédent et s'appuie sur celle-ci.

En 2020–2021, une stratégie améliorée de formation et de sensibilisation concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information à l'échelle de l'Agence a été établie, selon une approche de protection intégrée des renseignements personnels. Cette stratégie sera le fondement de l'apprentissage sur la protection des

renseignements personnels et de l'accès à l'information à l'Agence. Les activités en vue de la mise en œuvre de la stratégie se dérouleront au cours de l'exercice 2021–2022.

Une nouvelle section des politiques sur l'accès à l'information et de la gouvernance sera créée en 2021–2022 à l'appui de l'initiative de modernisation Voie à suivre de l'AI PRP. Son mandat consistera en partie à offrir des formations aux employés de la Direction et de l'Agence en tant que groupe et à coordonner celles-ci, en intégrant les processus opérationnels simplifiés de l'approche Lean.

Sensibiliser

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

En 2020–2021, l'Agence a fait la promotion de la Semaine du droit à l'information pour la dixième année consécutive. Le thème de la semaine était le gouvernement ouvert, avec un accent sur les données ouvertes, les informations ouvertes et le dialogue ouvert. Des webinaires sur le gouvernement ouvert, coordonnés par la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, ont été promus au cours de cette semaine.

L'Agence 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. Il convient de noter que Caroline Maynard, la commissaire à l'information du Canada, a fait une présentation aux employés de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et a fait un suivi avec une présentation au Comité de gestion d'entreprise présidé par la commissaire de l'Agence. Au cours des présentations, la commissaire à l'information a parlé de la nécessité d'une réforme fondamentale du régime d'accès à l'information au Canada et du rôle des ministères à cet égard. Elle reconnaît également le travail accompli par l'Agence pour relever les défis liés au régime d'accès à l'information.

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 du Canada et d'autres organismes pour renforcer la protection de la vie privée à l'Agence. Notamment, en 2020–2021, l'Agence :

- a communiqué fréquemment avec le Commissariat à l'information du Canada sur divers sujets, y compris la gestion de certains dossiers de plaintes;
- a coordonné une réunion entre la commissaire à l'information du Canada et la ministre du Revenu national;

- a participé à l'examen d'un an du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de la Loi sur l'accès à l'information, à la suite de la sanction royale du projet de loi C-58 en juin 2019;
- a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin d'élaborer des ébauches d'instruments de politique d'entreprise, de cerner les solutions logicielles de traitement des demandes potentielles pour la fonction publique du Canada et de prendre des mesures en réponse à la pandémie de COVID-19;
- a collaboré avec la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en coprésidant le groupe de travail des coordonnateurs de l'AIPRP. Grâce à ce groupe, les pratiques exemplaires sont échangées entre les ministères qui reçoivent un grand nombre de demandes;
- a collaboré avec Agriculture et Agroalimentaire Canada, Patrimoine canadien, Sécurité publique Canada, Transports Canada, la Défense nationale, Anciens Combattants Canada, Santé Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à la mise en œuvre du service Connexion postal^{MC};
- a rencontré l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, Emploi et Développement social Canada, Bibliothèque et Archives Canada et Revenu Québec afin d'examiner les processus opérationnels et d'échanger des pratiques exemplaires pour appuyer l'initiative de modernisation des activités entreprise par l'Agence. Les renseignements obtenus seront utilisés pour appuyer la simplification des pratiques opérationnelles de la Direction.

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 2020–2021 à l'examen des documents d'entreprise de l'Agence, y compris les 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 favorise le respect de ces instruments.

Manuel de procédures internes

Le manuel de procédures internes de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels est un guide pour toutes les procédures importantes liées au traitement des demandes présentées selon la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce document vise à promouvoir l'uniformité des pratiques dans l'ensemble de la Direction.

En 2020–2021, la Direction a créé et mis à la disposition du personnel une version en ligne du manuel.

Mise à jour d'Info Source

Info Source fournit des renseignements sur les fonctions, programmes et activités des institutions gouvernementales soumises à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels ainsi que sur les renseignements connexes qu'elles détiennent. Info Source fournit également des instructions pour aider les particuliers à accéder aux renseignements détenus par les institutions gouvernementales afin d'exercer leurs droits selon ces lois.

Chaque institution soumise à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels doit mettre à jour tous les ans son chapitre dans 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 des réalités opérationnelles de la pandémie de COVID-19, bon nombre des secteurs de programme de l'Agence se sont concentrés sur la prestation de services critiques au cours de l'exercice 2020–2021. Ainsi, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a fourni 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. La Direction a également mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture publique.

Le chapitre de l'Agence dans Info Source se trouve à 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 les demandes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels que traite l'Agence. La gestion 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. Les rapports sont présentés tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion d'entreprise, présidée par le commissaire.

En 2020–2021, l'équipe d'analyse opérationnelle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a examiné les rapports actuels et instauré de nouveaux rapports afin de mettre en évidence les demandes en matière 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 par direction générale et par région, des demandes à reporter et des volumes de présomption de refus et de plaintes.

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 2020–2021. L'équipe d'analyse de la Direction est capable de mieux extraire des données à partir de la base de données à l'aide du logiciel Power Query, et un nouveau logiciel est mis à l'essai afin d'augmenter la quantité de rapports produits par l'équipe.

L'objectif de la Direction consiste à produire des rapports dynamiques directement liés aux données sources, avec une meilleure visualisation des données et à l'aide d'outils modernes tels que Power BI de Microsoft pour produire des rapports plus précis, conviviaux, automatisés et personnalisés. La Direction a investi dans l'analyse opérationnelle et continuera d'en faire une priorité, car la gestion appuie et reconnaît la valeur de l'utilisation des données pour prendre des décisions opérationnelles éclairées.

Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence selon la Loi sur l'accès à l'information pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Vous trouverez ci-après des explications et des interprétations touchant des renseignements statistiques, y compris des statistiques supplémentaires sur l'accès à l'information à l'Agence.

Remarque

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

Partie 1 – Demandes selon la Loi sur l'accès à l'information

Au cours de la période de rapport, l'Agence a reçu 2 202 nouvelles demandes selon la Loi sur l'accès à l'information. Il s'agit d'une diminution de 662 demandes (23 %) par rapport à l'année dernière, où 2 864 demandes avaient été reçues. En comptant les 1 322 demandes reportées de 2019–2020, l'inventaire de l'Agence comprenait 3 524 demandes actives. Même si le nombre de pages traitées était très élevé, il a également diminué légèrement de 149 467 (8 %) 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. Le nombre de demandes reçues et de pages traitées a diminué considérablement au cours du présent exercice en raison de la COVID-19.

Exercice	Demandes reçues	Demandes fermées	Pages traitées
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
2020–2021	2 202	2 319	1 804 108

Le tableau ci-dessous présente la répartition des sources des 2 202 demandes reçues au cours de la période visée (2020–2021) par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	50	2 %
Secteur universitaire	32	1 %
Entreprises (secteur privé)	898	41 %
Organismes	23	1 %
Public	989	45 %
Refus de s'identifier	210	10 %

Demandes informelles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 380 demandes informelles, lesquelles visaient des renseignements déjà communiqués. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées selon la Loi sur l'accès à l'information.

Autres demandes et charge de travail

En plus des 2 202 demandes reçues selon la Loi sur l'accès à l'information, l'Agence a traité un volume important d'autres types de demandes. Ce volume supplémentaire a eu une incidence sur les activités, puisque des ressources devaient être détournées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprenaient les consultations externes et internes, les demandes de renseignements généraux ainsi que les plaintes. Durant l'exercice, l'équipe d'arrivage de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a répondu à 4 500 courriels et à 820 demandes de renseignements téléphoniques reçus respectivement au moyen 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 modifiant 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 2020–2021, l'Agence n'a présenté aucune demande de refus d'agir à la commissaire à l'information du Canada.

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. S'il y a lieu, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels se donnera le droit de refuser de traiter une demande lorsqu'elle est clairement fondée sur ces motifs.

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

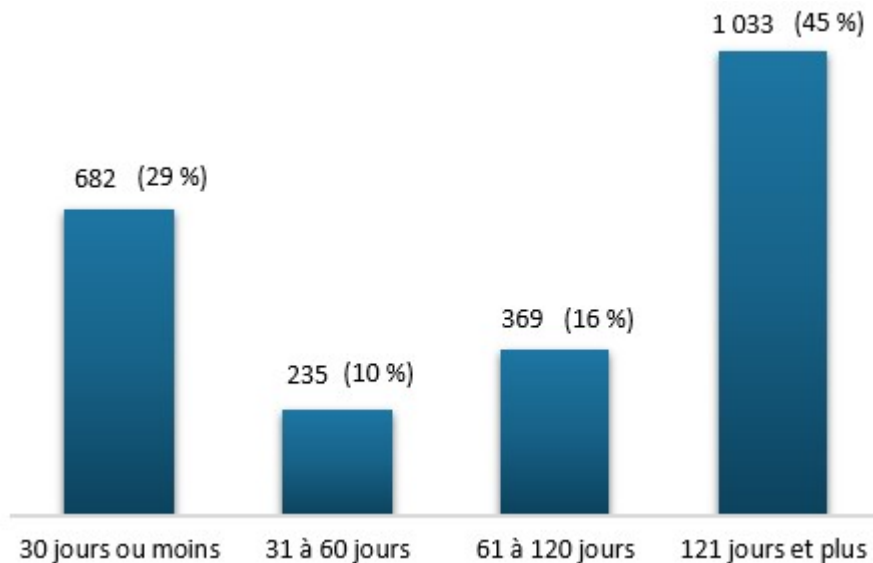
Répartition des demandes et délai de traitement

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 fermé 2 319 demandes selon la Loi sur l'accès à l'information :

- 344 divulgations totales (15 %)
- 1 039 divulgations partielles (45 %)
- 7 ont fait l'objet d'une exception dans leur intégralité (0,03 %)
- 166 demandes pour lesquelles il n'y avait pas de dossier (7 %)
- 116 demandes transmises à une autre institution (5 %)
- 646 demandes abandonnées par le demandeur (28 %)
- 1 demande n'a été ni confirmée ni infirmée (0,04 %)

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

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 2 319 demandes fermées en 2020–2021.



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 2020–2021, 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 (76 fois)
- article 14 – Affaires fédérales-provinciales (4 fois)
- article 15 – Affaires internationales et défense (13 fois)
- article 16 – Enquêtes et méthodes de protection (951 fois)
- article 17 – Sécurité des individus (3 fois)
- article 18 – Intérêts économiques du Canada (5 fois)
- article 19 – Renseignements personnels (722 fois)
- article 20 – Renseignements de tiers (56 fois)
- article 21 – Activités du gouvernement (209 fois)
- article 22 – Examens et vérifications (8 fois)
- article 23 – Secret professionnel de l'avocat (145 fois)
- article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (900 fois)

Exclusions

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

En 2020–2021, l'Agence a eu recours à des exclusions dans 33 demandes : 28 fois pour des renseignements accessibles au public et 5 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier ou électroniquement. 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 réduit considérablement les processus manuels en plus d'être écologique et sécuritaire.

En 2020–2021, sur les 1 383 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, l'Agence en a envoyé 1 167 (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.

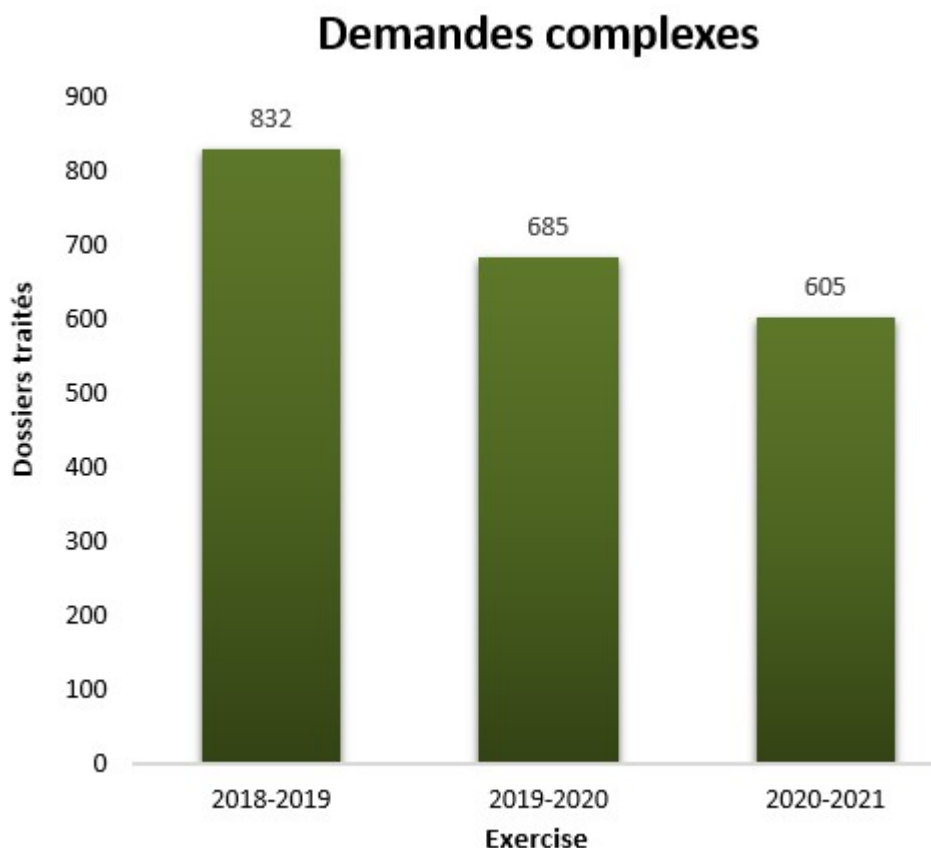
En 2020–2021, la Direction a traité une moyenne de 886 pages par demande.

Par exemple, pour traiter les 2 037 demandes fermées au cours de l'exercice (à l'exception de la répartition des absences de dossiers et des demandes transférées), l'Agence a traité 1 804 108 pages. Un grand nombre de demandes concernaient un très grand nombre de pages : 832 demandes (41 %) ont nécessité le traitement de plus de 100 pages chacune. De ces demandes, 53 portaient sur le traitement de plus de 5 000 pages, y compris une demande qui nécessitait l'examen de 104 508 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 2020–2021, l'Agence a traité 80 demandes complexes de moins par rapport à la période précédente. Cela représente une diminution de 12 %.

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 1 120 demandes (48 %) dans le délai prévu par la loi. Autrement dit, 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 2 319 demandes fermées au cours de la période visée, 1 199 l'ont été après la date d'échéance, entraînant un taux de présomption de refus de 52 %. Cela s'explique par la pause temporaire dans l'attribution des demandes du 1^{er} avril au 16 juin 2020, tandis que l'Agence a fourni des services critiques aux Canadiens en raison de la pandémie de COVID-19.

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 2 319 demandes fermées au cours de la période de rapport, 621 demandes ont été fermées après l'échéance prévue par la Loi, alors qu'aucune prolongation n'avait été accordée. De plus, 578 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 2020–2021.

Partie 4 – Prolongations

Des 2 319 demandes fermées en 2020–2021, l'Agence a eu recours à des prolongations pour 1 037 (45 %) d'entre elles. Dans 98 % 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 2 % 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 selon la Loi sur l'accès à l'information, les renseignements ci-dessous sont déclarés d'après 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 selon la Loi sur l'accès à l'information, vous devez payer des frais de 5 \$.
- Total des revenus : Un total de 10 605 \$ en frais a été perçu au cours de la période de rapport.

- Frais dispensés : D'après la Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information, publiée le 5 mai 2016, et les 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 2020–2021, l'Agence a renoncé à un total de 350 \$ pour 70 demandes.
- Coût de fonctionnement du programme : 6 195 045 \$.

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

En 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu 87 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a répondu à 79 demandes de consultation d'autres institutions et organismes du gouvernement du Canada. Pour en savoir plus sur les consultations externes, y compris la répartition et les délais de traitement, consultez la partie 6.2 et 6.3 de l'Annexe A.

Le nombre total de demandes de consultation d'accès externes reçues a diminué de 37 % 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 7 demandes de consultation des directions générales et des régions de l'Agence en 2020–2021. Ces demandes sont des examens informels visant le respect des exigences de l'Agence en matière de divulgation informelle et ne sont pas soumises à la Loi sur l'accès à l'information. Au cours de l'exercice, 7 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 organismes et les ministères consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés doivent 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 2020–2021, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels n'a pas eu à consulter la Direction générale des services juridiques de l'Agence ou le Bureau du Conseil privé au sujet des exclusions de renseignements confidentiels du Cabinet.

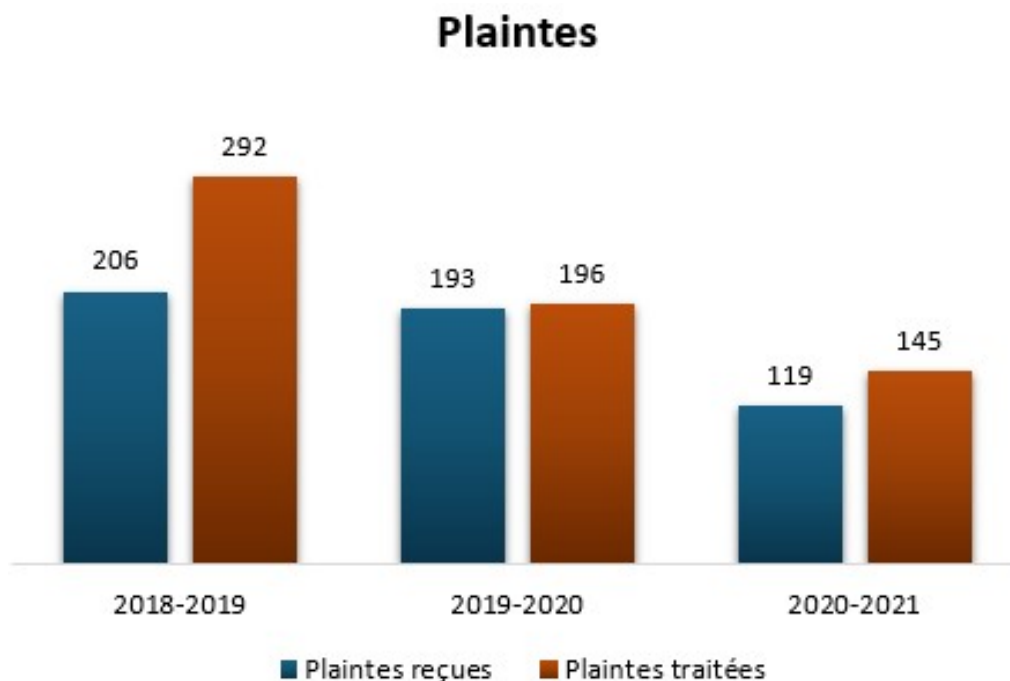
Partie 8 – Plaintes et enquêtes

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 193 en 2019–2020 à 119 au cours du présent exercice, ce qui représente une diminution de 38 %. Les plaintes reçues étaient liées aux problèmes suivants :

- retard (38)
- divers (1)
- non-divulgation (23)
- refus en raison d'une exception (22)
- refus pour des raisons générales (26)
- prolongations (9)

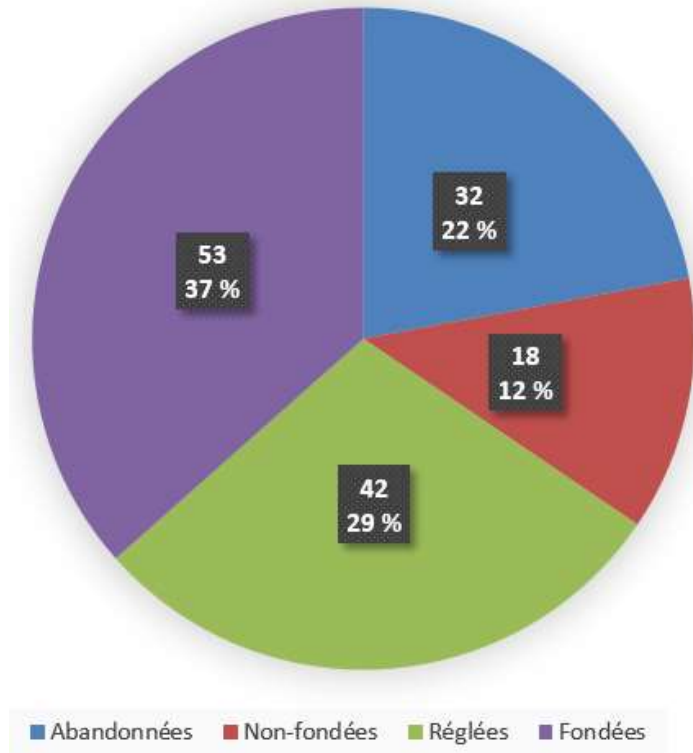
Au cours de l'exercice, 145 plaintes ont été fermées. À la fin de l'exercice, on comptait 554 plaintes actives.

Le graphique suivant indique le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2018-2019.



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 2020–2021, aucune plainte n'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 2020–2021, 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 6 195 045 \$. Ce montant ne tient pas compte du soutien et des ressources considérables qu'offrent les régions et les directions générales. Consultez la section 10.1 de l'Annexe A pour en savoir plus.

Ressources humaines

En 2020–2021, l'équivalent de 57 employés à temps plein a été consacré à l'application de la Loi sur l'accès à l'information, en plus de 6 employés à temps partiel et occasionnels, de 7 consultants et du personnel de l'Agence et d'un étudiant.

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 2020–2021, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a exigé des institutions qu'elles démontrent qu'elles peuvent recevoir et traiter des demandes grâce aux mesures prises liées à la COVID-19.

Voici un aperçu des tableaux figurant à l'annexe B :

- L'Agence a reçu et traité des demandes durant 44 des 52 semaines en 2020–2021. Elle n'a pas pu recevoir ni traiter de demandes au cours des huit semaines du 1^{er} avril au 27 mai 2020, car l'équipe d'arrivage de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels n'était pas outillée pour traiter les demandes à distance.
- L'Agence pouvait traiter partiellement des documents électroniques pendant 27 semaines, et le faire pleinement pendant 17 semaines à la suite de la mise en œuvre complète du service Connexion postal^{MC} le 30 novembre 2020.

Conclusion

L'Agence s'est engagée à améliorer le régime d'accès à l'information au Canada.

En 2020–2021, malgré les défis posés par la pandémie de COVID-19, l'Agence n'a cessé de réaliser d'importants progrès pour relever les défis et offrir un meilleur accès à l'information. Elle a entre autres :

- fait progresser l'initiative de modernisation de la voie à suivre de l'AIPRP, y compris la mise en œuvre de solutions technologiques et de la méthodologie Lean;
- mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle;
- éliminé l'important arriéré lié aux demandes reçues selon la Loi sur l'accès à l'information;
- collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres ministères et organismes fédéraux.

En 2021–2022, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels poursuivra ses travaux visant à améliorer l'accès à l'information à l'Agence et à rendre les opérations plus efficaces en mettant l'accent sur les priorités de son plan stratégique. Ces priorités comprennent la mise en œuvre d'initiatives de transformation opérationnelle et technologiques, tout particulièrement en ce qui concerne les améliorations numériques, ainsi que la collaboration avec les intervenants, les organismes de surveillance et la communauté de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans son ensemble.

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 2020 au 31 mars 2021

Partie 1 – Demandes selon la Loi sur l'accès à l'information

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	2 202
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	1 322
Total	3 524
Fermées pendant la période visée par le rapport	2 319
Reportées à la période visée par le prochain rapport	1 205

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	50
Secteur universitaire	32
Entreprises (secteur privé)	898
Organismes	23
Public	989
Refus de s'identifier	210
Total	2 202

1.3 Demandes informelles

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	
16	19	59	101	6	178	1	380

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	0
Total	0
Approuvées par la commissaire à l'information au cours de la période visée par le rapport	0
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	19	64	81	57	67	53	3	344
Divulgation partielle	6	38	112	163	149	356	215	1 039
Exception totale	0	0	0	2	2	3	0	7
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Absence de document	4	28	20	83	9	20	2	166
Demande transférée	69	30	5	6	6	0	0	116
Demande abandonnée	386	38	16	58	54	48	46	646
Ni confirmée ni infirmée	0	0	1	0	0	0	0	1
Refus d'agir avec l'approbation du commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	484	198	235	369	287	480	266	2 319

3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	16	16(2)	5	16.6	0	20(1)d)	2
13(1)b)	3	16(2)a)	0	17	3	20.1	0
13(1)c)	53	16(2)b)	0	18a)	1	20.2	0
13(1)d)	4	16(2)c)	168	18b)	1	20.4	0
13(1)e)	0	16(3)	0	18c)	0	21(1)a)	62
14	0	16.1(1)a)	0	18d)	3	21(1)b)	140
14(a)	4	16.1(1)b)	0	18.1(1)a)	0	21(1)c)	2
14(b)	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)b)	0	21(1)d)	5
15(1)	3	16.1(1)d)	0	18.1(1)c)	0	22	8
15(1) - A.I.*	9	16.2(1)	0	18.1(1)d)	0	22.1(1)	0
15(1) - Déf.*	1	16.3	0	19(1)	722	23	145
15(1) - A.S.*	0	16.31	0	20(1)a)	1	23(1)	0
16(1)a)(i)	6	16.4(1)a)	0	20(1)b)	33	24(1)	900
16(1)a)(ii)	13	16.4(1)b)	0	20(1)b.1)	0	26	0
16(1)a)(iii)	0	16.5	0	20(1)c)	20		
16(1)b)	230	*A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S : Activités subversives					
16(1)c)	529						
16(1)d)	0						

3.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68(a)	28	69(1)(a)	1	69(1)(g) re (b)	0
68(b)	0	69(1)(b)	0	69(1)(g) re (c)	0
68(c)	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (d)	0
68.1	0	69(1)(d)	0	69(1)(g) re (e)	0
68.2(a)	0	69(1)(e)	1	69(1)(g) re (f)	0
68.2(b)	0	69(1)(f)	0	69.1(1)	0
69(1)	0	69(1)(g) re (a)	3		

3.4 Support des documents divulgués

Papier	Électronique	Autres formats
216	1 167	0

3.5 Complexité

3.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
1 804 108	1 381 282	2 037

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
Divulgation totale	301	8 528	41	7 968	1	542	0	0	1	45 000
Divulgation partielle	266	12 070	301	77 140	168	119 465	255	548 668	49	518 211
Exception totale	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	630	72	8	1 529	0	0	5	10 727	3	31 362
Ni confirmé ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A refusé d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 205	20 670	350	86 637	169	120 007	260	559 395	53	594 573

3.5.3 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Divulgation totale	0	0	0	18	18
Divulgation partielle	0	0	3	42	45
Exception totale	0	0	0	1	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	126	126
Ni confirmée ni infirmée	0	0	1	0	1
A refusé d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0
Total	0	0	4	187	191

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	1 120
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	48,3 %

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
1 199	739	6	5	449

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	37	54	91
16 à 30	21	28	49
31 à 60	33	41	74
61 à 120	171	129	300
121 à 180	187	71	258
181 à 365	156	109	265
Plus de 365	16	146	162
Total	621	578	1 199

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 demandes²

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	
Divulgation totale	129	0	3	0
Divulgation partielle	735	0	7	2
Exception totale	4	0	1	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Absence de document	95	0	0	0
Demande abandonnée	58	1	1	0
A refusé d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0
Total	1 021	1	12	2

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	244	0	1	0
31 à 60 jours	216	0	5	1
61 à 120 jours	377	1	5	1
121 à 180 jours	84	0	1	0
181 à 365 jours	74	0	0	0
Plus de 365 jours	27	0	0	0
Total	1 022	1	12	2

² Veuillez noter que l'Agence a une demande qui n'a pas été comptabilisée à la section 4.1, car cette section du rapport ne comprend pas de disposition pour les demandes qui n'ont été ni confirmées ni infirmées. La demande a été prolongée pendant 15 jours selon l'alinéa 9(1)a).

Partie 5 - Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demande	2 121	10 605 \$	70	350 \$
Autres frais	0	0	0	0
Total	2 121	10 605 \$	70	350 \$

Partie 6 – Consultations reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes du gouvernement du Canada

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à examiner	Autres organismes	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	83	7 770	4	94
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	10	603	1	315
Total	93	8 373	5	409
Fermées pendant la période visée par le rapport	75	4 328	4	94
Reportées à la prochaine période visée par le rapport	18	4 045	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	
Divulgation totale	13	33	8	4	2	0	0	60
Divulgation partielle	0	3	6	1	2	0	0	12
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	1	0	0	2	0	0	0	3
Total	14	36	14	7	4	0	0	75

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	
Divulgation totale	0	1	1	0	0	0	0	2
Divulgation partielle	0	1	0	0	1	0	0	2
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	1	0	1	0	0	4

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	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

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 faire 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
119	32	0	145	0	0

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
0	0	0	0	0

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

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		5 225 846 \$
Heures supplémentaires		202 258 \$
Biens et services		766 941 \$
- Contrats de services professionnels	578 848 \$	
- Autres	188 093 \$	
Total		6 195 045 \$

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	6
Employés des bureaux régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	7
Étudiants	1
Total	71

Annexe B – Rapport statistique supplémentaire

En 2020–2021, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a exigé des institutions qu'elles démontrent qu'elles peuvent recevoir et traiter des demandes malgré les mesures liées à la COVID-19.

Tableau 1 – Capacité de recevoir des demandes

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a été en mesure de recevoir des demandes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au moyen de différents canaux.

	Nombre de semaines
En mesure de recevoir des demandes par la poste	44
En mesure de recevoir des demandes par courriel	44
En mesure de recevoir des demandes à l'aide des services numériques	44

Tableau 2.1

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a été en mesure de traiter des dossiers papier selon leur niveau de sécurité.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents papier non classifiés	8	44	0	52
Documents papier « Protégé B »	8	44	0	52
Documents papier « Secret » et « Très secret »	8	44	0	52

Tableau 2.2

Le tableau suivant indique le nombre total de semaines pendant lesquelles l'Agence a pu traiter des documents électroniques selon leur niveau de sécurité.

	Ne peut pas traiter	Peut traiter en partie	Peut traiter en totalité	Total
Documents électroniques non classifiés	8	27	17	52
Documents « Protégé B »	8	27	17	52
Documents « Secret » et « Très secret »	8	27	17	52

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

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, délègue, par la présente, selon le paragraphe 95(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, aux cadres ou aux 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 15th day of May, 2020
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 15^e jour de mai 2020

Les postes de l'Agence du revenu du Canada autorisés à exercer les attributions de la ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale selon les 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 général, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

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

- Autorité absolue