

Rapport annuel au parlement de 2023-2024

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



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, 2024.

N° de catalogue : Rv1-19F-PDF

ISSN 2563-349X

Publication enregistrée de l'Agence du revenu du Canada n° RC4415-C (F) Rév. 24

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

Ce document est disponible en d'autres formats sur demande.

Introduction

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

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

Le présent rapport est déposé au Parlement sous la direction de la ministre du Revenu national. Il décrit la façon dont l'Agence du revenu du Canada a appliqué la *Loi sur l'accès à l'information* et respecté les obligations qui lui incombent en vertu de celle-ci entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Le rapport traite également des nouvelles tendances, de l'exécution des programmes et des priorités pour l'année à venir.

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, 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 communication proactive de certains renseignements.

La Loi vise à :

- améliorer la responsabilisation et la transparence des institutions fédérales afin de promouvoir une société ouverte et démocratique;
- permettre un débat public sur la conduite de ces institutions.

La Loi est fondée sur trois grands principes :

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

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

Table des matières

À propos de l'Agence du revenu du Canada	5
Environnement opérationnel	11
Politiques, lignes directrices et procédures	20
Surveillance de la conformité.....	25
Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique	27
Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.....	39
Conclusion.....	42
Annexe A – Rapport statistique	43
Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels	61
Annexe C – Arrêté sur la délégation.....	64

À propos de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada encourage l'observation des lois et des règlements fiscaux au Canada et en assure le respect, tout en jouant un rôle important dans le bien-être socio-économique des Canadiennes et Canadiens. Pour ce faire, elle administre des programmes fiscaux pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également des programmes incitatifs et des avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal.

De plus, l'Agence a le pouvoir de collaborer avec les provinces, les territoires et d'autres organismes gouvernementaux pour échanger des renseignements et, moyennant des frais, elle peut administrer des services améliorés à la demande des provinces et des territoires.

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**, créé en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Chaque province nomme un administrateur, et les territoires nomment à tour de rôle un administrateur. Les quatre autres administrateurs sont :

- le président;
- le commissaire;
- deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada.

Le Conseil est chargé de superviser :

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

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

Dans l'exercice de son rôle, le Conseil :

- apporte une approche stratégique et prospective à l'administration de l'Agence;
- favorise de saines pratiques de gestion;
- s'engage à offrir des services efficaces.

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 de la ministre du Revenu national. Le commissaire doit rendre des comptes à la ministre, et l'aider et la conseiller au sujet des pouvoirs prévus par la loi, des devoirs, des fonctions et des responsabilités du Cabinet.

Le commissaire est également membre d'office du Conseil et est chargé de :

- l'administration quotidienne de l'Agence;
- la supervision de son personnel;
- la mise en place des politiques de gestion.

Le commissaire est appuyé par le **commissaire délégué**. Ensemble, ils s'assurent que les activités sont orientées par la vision de l'Agence, qui est d'être une administration fiscale et des prestations de calibre mondial digne de confiance, juste et au service des gens d'abord.

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

Directions générales

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

Régions

- | | |
|--------------|----------|
| • Atlantique | • Ouest |
| • Ontario | • Québec |

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

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) aide l'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, la Direction de l'AIPRP :

- répond aux demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- répond aux demandes de renseignements, aux consultations, aux plaintes et aux demandes de divulgation informelle;
- offre des conseils et une orientation au personnel de l'Agence sur la façon de gérer et de protéger adéquatement les renseignements personnels sous le contrôle de l'Agence;
- examine et, si nécessaire, publie les renseignements à divulguer de façon proactive, y compris les titres des notes d'information et les documents de comités;
- donne des séances de formation sur l'AIPRP;
- coordonne le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'Agence, y compris en donnant des conseils éclairés au personnel concernant les répercussions sur la protection de la vie privée et la façons d'éviter et d'atténuer les risques;
- répond aux cas d'atteintes à la vie privée;
- élabore des instruments de politique d'entreprise, des procédures et des pratiques liés à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- assure la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les enquêtes et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques;
- remplit 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*;
- prépare de nombreux rapports qui présente des statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'AIPRP de l'Agence et des indicateurs de rendement clés en matière de protection des renseignements personnels afin d'évaluer, de surveiller et d'améliorer nos programmes d'AIPRP.

La directrice générale et chef adjointe de la protection des renseignements personnels de la Direction de l'AIPRP a tous les pouvoirs délégués de la ministre du Revenu national en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, elle est chargée de :

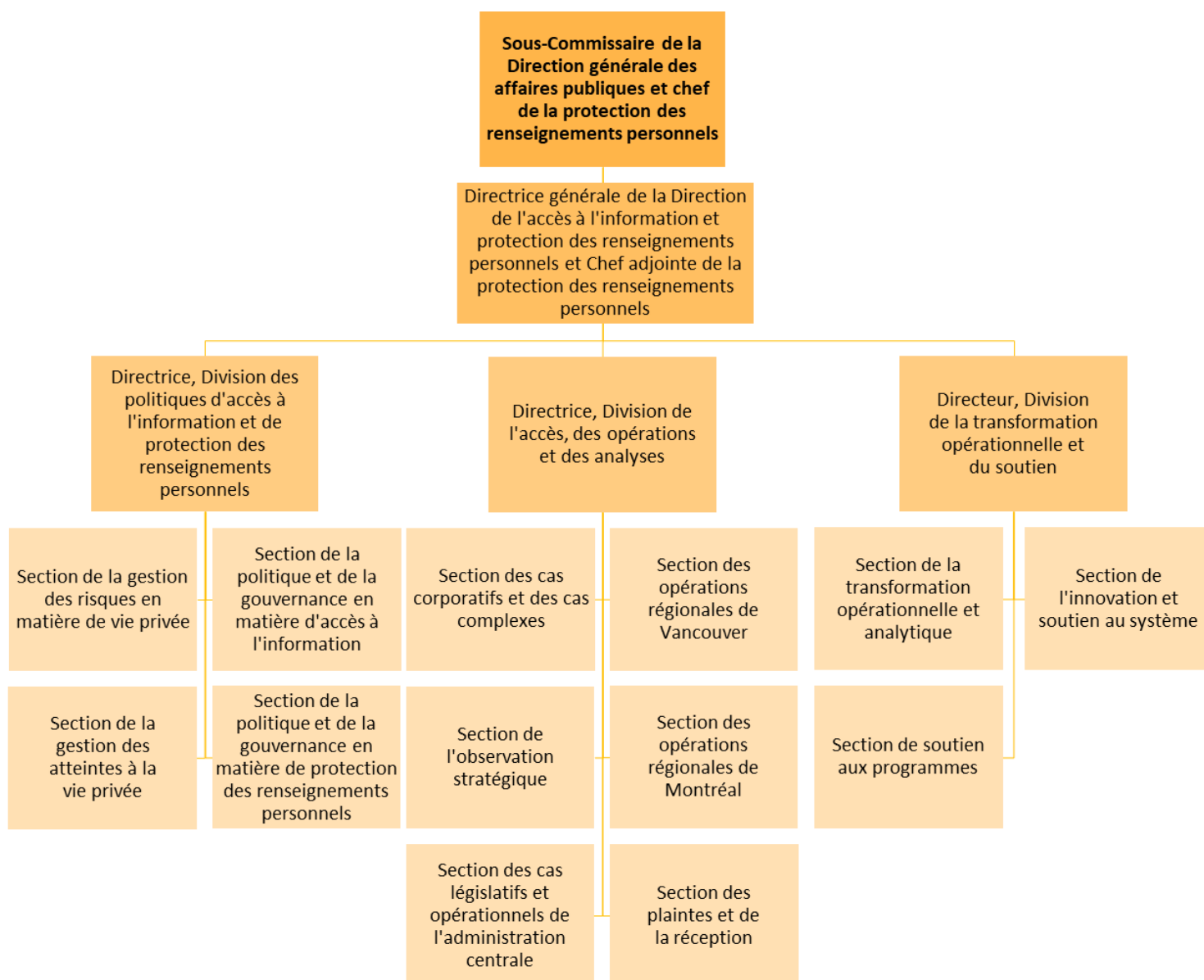
- gérer et coordonner le programme d'AIPRP;
- diriger les initiatives de planification stratégique et de développement;
- appuyer la sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels de l'Agence dans le rôle de gouvernance de l'AIPRP.

La Direction de l'AIPRP appuie trois fonctions principales :

- le traitement;
- la gestion de la protection des renseignements personnels;
- l'amélioration générale de la direction.

Le personnel de la direction est principalement situé à Ottawa, à Montréal et à Vancouver. Au cours de l'exercice 2023-2024, l'équivalent de 233 employés à temps plein et 12 consultants ont appliqué la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à l'Agence.

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



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

En tant que responsable de l'Agence, la ministre du Revenu national doit veiller à ce qu'elle administre et respecte :

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

Le paragraphe 95(1) de la Loi donne à la ministre le pouvoir de désigner un ou plusieurs fonctionnaires de l'Agence pour exercer ou exécuter tout ou partie des pouvoirs, des devoirs et des fonctions de ministre en vertu de cette Loi.

Le 15 décembre 2023, l'honorable Marie-Claude Bibeau, 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 que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'Agence.

La directrice générale, les directeurs, les directeurs adjoints, les gestionnaires, les analystes et les analystes principaux de la Direction de l'AIPRP ont été délégués pour exercer certains pouvoirs et devoirs, et certaines fonctions de ministre en vertu des dispositions de la Loi et des règlements connexes énoncés à l'annexe.

Pour l'arrêté sur la délégation et l'annexe, voyez « Annexe C – Arrêté sur la délégation ».

Environnement opérationnel

La Direction de l'AIPRP traite un des volumes de pages et de demandes parmi les plus élevés de toutes les institutions fédérales. Selon les dernières statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en 2022-2023, l'Agence :

- a traité le deuxième plus grand volume de pages de toutes les institutions fédérales qui répondent aux demandes liées à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- s'est classée au quatrième rang des institutions fédérales ayant fermé le plus grand nombre de demandes.

Le nombre de demandes reçues par l'Agence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2023-2024 (2 404) était inférieur de 18 % à celui de 2022-2023 (2 937).

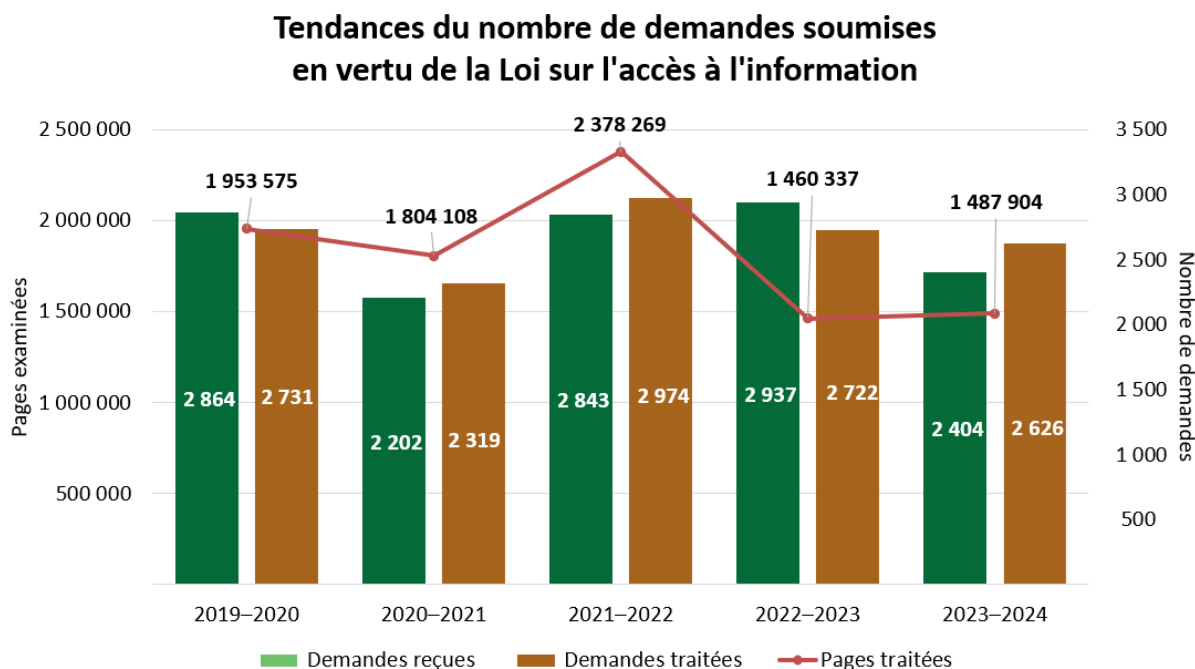
L'Agence a traité 4 % moins de demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (2 626) qu'en 2022-2023 (2 722). Cette diminution peut probablement être attribuée à l'attention accordée au traitement de l'arriéré et à la réponse aux plaintes reçues par le Commissariat à l'information du Canada.

Pour traiter cette importante charge de travail, l'Agence a mis en place de nombreuses initiatives Lean¹ au cours de l'exercice afin de moderniser les processus et la technologie. Ces initiatives visaient à améliorer la productivité et l'efficacité du programme d'AIPRP.

Pour en savoir plus, consultez la section « Initiatives d'amélioration continue ».

¹ Le Lean management est une méthode de gestion de production qui appuie le concept d'amélioration continue et vise à augmenter la qualité et l'efficacité en éliminant les ressources gaspillées.

Le graphique suivant montre la tendance des demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au cours des cinq dernières années.



Initiatives d'amélioration continue

La Direction de l'AIPRP favorise une culture d'amélioration continue en faisant la promotion des mentalités et des comportements Lean, ce qui mène à des améliorations importantes des processus. Ces améliorations comprenaient des examens des processus dans le but de normaliser le traitement des dossiers des clients et la façon dont les bureaux régionaux géraient leur charge de travail. Ces efforts ont permis d'outiller le personnel, d'aider la gestion à diriger le changement et, de renforcer le suivi des projets et l'efficacité globale au sein de la direction.

En 2023-2024, les principaux changements qui ont permis d'améliorer la productivité et l'efficacité au sein de la Direction de l'AIPRP comprenaient les initiatives suivantes.

Projet pilote de réacheminement accéléré

La direction a développé un plan pour instaurer un projet pilote de réacheminement accéléré en 2024-2025. Ce projet pilote visera à rediriger les demandes vers Mon Dossier lorsque les demandeurs cherchent les renseignements suivants :

- les preuves de revenu des trois dernières années évaluées;
- les avis de cotisation;
- les renseignements sur les prestations.

Ce faisant, l'Agence cherche à améliorer l'efficacité et réduire les délais de traitement, améliorant ainsi le service aux demandeurs.

Plan d'élimination de l'arriéré

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

Depuis le début du plan, au cours de l'exercice 2021-2022, l'Agence a :

- éliminé 722 dossiers plus âgés de l'arriéré;
- réduit l'âge moyen des dossiers en retard de 429 jours à 265 jours.

Tout en traitant cet arriéré, la Direction de l'AIPRP s'est efforcée de répondre à temps à une charge de travail de plus en plus lourde en ce qui concerne les demandes et les plaintes et consultations connexes.

Zone de dépôt sécurisée

Le projet de zone de dépôt sécurisée fournit un point de livraison unique et sécurisé pour transmettre les documents aux demandeurs externes, au besoin. Ce projet s'harmonise avec les priorités du gouvernement du Canada visant à accroître les options numériques pour les clients externes et à répondre à leurs besoins numériques.

La Direction de l'AIPRP a collaboré avec la Direction générale de l'informatique et la Direction générale des recouvrements et de la vérification dans le cadre du projet pilote de zone de dépôt sécurisée.

Modernisation du système de gestion des cas pour l'AIPRP

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a travaillé à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des cas d'AIPRP qu'elle lancera en 2024-2025. Le nouveau système, ATIPXpress, permettra de :

- maintenir la capacité de l'Agence à traiter les demandes d'AIPRP au-delà de la durée de vie de son système vieillissant actuel;
- réduire les délais de traitement et le travail administratif à l'aide des fonctions d'automatisation.

L'Agence a élaboré et exécuté un solide plan comprenant des communications, de la formation et une gestion du changement pour appuyer la mise en œuvre. L'action concertée des intervenants à l'échelle de l'Agence, comme le réseau des agents du changement, les bureaux de première responsabilité et les utilisateurs du projet pilote, a joué un rôle déterminant tout au long de ce processus.

Système des demandes d'AIPRP en ligne

En mars 2023, la Direction de l'AIPRP a lancé le système de demande d'AIPRP en ligne conçu par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Le système fournit aux demandeurs d'AIPRP un portail pour :

- soumettre leurs demandes;
- faire le suivi de l'état d'avancement de leurs demandes;
- recevoir des réponses.

Une analyse comparative des données recueillies avant et après le lancement a révélé :

- une diminution de la dépendance au format papier;
- des délais de traitement plus rapides;
- des communications améliorées avec les demandeurs.

Adobe Premiere Elements pour le traitement des vidéos

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a commencé à utiliser Adobe Premiere Elements, un logiciel de montage vidéo, pour appuyer le processus d'AIPRP. Grâce à ce logiciel, la direction peut examiner et traiter les enregistrements vidéo.

Projet de courrier numérique de l'AIPRP

Le projet de courrier numérique de l'AIPRP aidera à numériser les demandes par courrier papier reçues par la Direction de l'AIPRP. La modernisation des pratiques de gestion des demandes profitera à la fois à l'Agence et à ses clients, car elle permettra d'accroître l'accès à l'information et d'améliorer la capacité de l'Agence à traiter les demandes.

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a travaillé en étroite collaboration avec Anciens combattants Canada ainsi qu'avec le Centre de solutions en imagerie de documents et le Centre des pensions de Services publics et Approvisionnement Canada à l'élaboration du projet de courrier numérique de l'AIPRP. L'Agence lancera ce projet en 2024-2025.

Ressources humaines

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a lancé deux processus de sélection ouverts aux employés de l'Agence et du gouvernement du Canada aux niveaux SP-08² et SP-09, ce qui a permis d'obtenir des bassins de candidats qualifiés.

L'Agence a également participé au processus de sélection du bureau de perfectionnement de la collectivité de l'AIPRP lancé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La Direction de l'AIPRP s'est engagée à promouvoir le modèle de bureau unique en recrutant les personnes les plus qualifiées, peu importe où elles se trouvent au Canada. Elle appuie également pleinement la création d'un environnement de travail respectueux, inclusif et diversifié.

Changements organisationnels

Afin de mieux tenir compte de l'évolution constante de la protection des renseignements personnels et d'assurer une culture d'amélioration continue, la Direction de l'AIPRP a fait des changements organisationnels en 2023-2024.

La Direction de l'AIPRP a d'abord créé l'initiative Voie à suivre de l'AIPRP, une équipe de projet temporaire désignée pour moderniser les processus et la technologie de l'AIPRP. Au cours des deux dernières années, le travail de l'équipe a grandement aidé la direction à répondre aux demandes avec plus d'efficacité. Pour assurer une amélioration continue, il était essentiel que le travail de cette équipe passe d'une structure axée sur les projets à une structure permanente. À cette fin, la nouvelle Division de la transformation opérationnelle et du soutien a été créée. Cette division comprend trois sections :

- la Section de la transformation opérationnelle et de l'analytique;
- la Section du soutien aux programmes;
- la Section de l'innovation et du soutien au système.

De plus, pour tenir compte du volume de travail découlant de l'évolution constante de la protection des renseignements personnels, une nouvelle section a été créée à la Division des politiques d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. La Section de la gestion des atteintes à la vie privée se consacre à la saine gestion des atteintes à la vie privée au sein de l'Agence.

² L'abréviation SP indique le groupe professionnel des services et des programmes au sein de l'Agence. Ce groupe comprend des postes qui participent principalement à la planification, à l'élaboration, au soutien ou à l'exécution des politiques, des programmes ou des services de l'Agence, ou qui participent à d'autres activités destinées au public ou aux clients internes.

Enfin, le titre de directeur général a été élargi pour inclure la fonction de chef adjoint de la protection des renseignements personnels.

Formation

L'Agence s'est engagée à promouvoir et à offrir une formation sur l'AIPRP au personnel de l'Agence. Voici un résumé des activités de formation que l'Agence a menées en 2023-2024.

Formation obligatoire

Depuis septembre 2023, tout le personnel de l'Agence doit suivre le cours de base sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (COR502) de l'École de la fonction publique du Canada. Les membres du personnel doivent suivre ce cours tous les cinq ans afin de conserver leurs connaissances. Cela permet de s'assurer que tout le personnel a les connaissances nécessaires pour répondre aux demandes d'AIPRP correctement, et pour protéger et gérer les renseignements personnels.

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

Séances d'information trimestrielles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a offert huit séances d'information trimestrielles en anglais et en français à un total de 1 975 participants.

Réunions d'examen technique

La Direction de l'AIPRP a tenu des réunions d'examen technique mensuelles afin de permettre la communication et la consultation entre les équipes des opérations, des politiques et du soutien opérationnel au sein de la direction. Le but des réunions est de maintenir un forum pour :

- communiquer les changements apportés aux politiques et aux processus;
- échanger des initiatives Lean;
- communiquer les améliorations apportées au système de gestion des cas d'AIPRP;
- fournir des outils supplémentaires.

Téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité

Au cours de la période visée par le rapport, 873 employés de l'Agence ont participé à des téléconférences trimestrielles avec le bureau de première responsabilité pour les aider dans leur rôle en tant que personnes-ressources de l'AIPRP. Ces téléconférences ont permis d'assurer une sensibilisation et une uniformité continues dans la façon dont l'Agence applique les processus dans l'ensemble de l'organisation.

Formation ciblée

La Direction de l'AIPRP a offert une formation ciblée sur l'accès à l'information à 158 participants dans 5 secteurs de l'Agence. Cette formation variait en fonction des besoins des programmes et comprenait des sujets tels que :

- comment effectuer une recherche raisonnable;
- comment fournir des recommandations complètes en réponse aux demandes.

Modules Web

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'AIPRP.

Programme d'assurance de la qualité de l'AIPRP

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

En 2023-2024, une formation sur l'application uniforme des procédures, comme la réalisation d'une recherche raisonnable, a été présentée au personnel de la Direction de l'AIPRP et aux bureaux de première responsabilité.

Accroître la sensibilisation

Chaque année, en septembre, environ 40 pays et 60 organisations non gouvernementales soulignent la Semaine du droit à l'information afin de sensibiliser les gens au droit d'accéder aux renseignements du gouvernement. Elle permet de promouvoir la liberté de l'information comme étant essentielle à la démocratie et à la bonne gouvernance.

En 2023-2024, l'Agence a fait la promotion de la Semaine du droit à l'information pour une treizième année consécutive. Le thème de cette année était la transparence dans un gouvernement moderne. L'Agence a également organisé un événement virtuel pour souligner la semaine avec un conférencier invité, Robert Cribb, journaliste d'enquête et d'affaires étrangères au *Toronto Star*. Au cours de sa présentation, il a parlé de sa série « Dirty Dining », qui traite du manque de transparence des restaurants de la région du Grand Toronto en ce qui concerne les inspections sanitaires. La série a inspiré la création de « DineSafe », un programme qui divulgue de façon proactive des renseignements sur les inspections sanitaires et qui est un exemple de programme de divulgation proactive réussi.

En plus de promouvoir la Semaine du droit à l'information, la Direction de l'AIPRP a publié un profil professionnel sur l'intranet de l'Agence. Le profil présente le cheminement de carrière d'un employé de la Direction de l'AIPRP qui est passionné par la transparence et qui en fait la pierre angulaire de son travail quotidien.

La direction a également présenté une courte vidéo bilingue de l'École de la fonction publique du Canada portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur l'intranet de l'Agence.

En outre, l'Agence a sensibilisé les employés à l'accès à l'information au moyen de nombreuses réunions de comités et de communications régulières avec le personnel et les cadres.

L'Agence a aussi publié auprès de son personnel le Rapport annuel du gouvernement ouvert de 2022-2023.

Collaborer avec les organismes de surveillance et d'autres organisations

L'Agence travaille au besoin avec des ministères fédéraux pour échanger des stratégies et des solutions. Ce travail vise à maximiser la capacité de chaque ministère à traiter les demandes d'AIPRP et à promouvoir la protection des renseignements personnels et la transparence.

L'Agence collabore étroitement avec le Commissariat à l'information, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes afin de renforcer l'accès à l'information au sein de l'Agence.

En 2023-2024, l'Agence :

- a travaillé avec le Commissariat à l'information du Canada, principalement pour résoudre des enquêtes;
- a collaboré étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur divers éléments, y compris les atteintes à la vie privée, les évaluations de la protection des renseignements personnels, les instruments de politique d'entreprise et le traitement des solutions logicielles pour les demandes d'AIPRP;
- a participé activement aux initiatives lancées par le bureau de développement de la communauté de l'AIPRP, y compris aux processus de formation et de sélection;
- a collaboré avec la communauté de l'AIPRP en échangeant des pratiques exemplaires en matière de sécurité, de validation de l'ID et de l'authentification des demandeurs d'AIPRP qui cherchent des renseignements précis sur des clients;
- a coprésidé le Comité interministériel de modernisation de l'AIPRP, qui détermine et met à l'essai les initiatives de modernisation qui touchent la communauté de l'AIPRP;
- a participé à un groupe de travail interministériel pour l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* par le ministère de la Justice du Canada;
- a participé au sous-groupe de travail d'ATIPXpress afin de s'assurer que le système était prêt et de réduire les défis liés à son lancement.

Politiques, lignes directrices et procédures

Instruments de politique d'entreprise

L'Agence offre toujours de la rétroaction au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les ébauches d'instruments de politique d'entreprise et favorise l'observation de ces instruments.

Pour compléter l'ensemble de politiques du SCT, l'Agence élabore actuellement un nouvel ensemble de politiques d'entreprise sur l'accès à l'information. Cet ensemble comprendra :

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

Cet ensemble de politiques fournira à tous les employés de l'Agence une orientation claire au sujet de leurs responsabilités en matière d'accès à l'information.

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

Conformément à la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'Agence, en tant qu'entité gouvernementale figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, est tenue de divulguer des renseignements de façon proactive afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation au sein du gouvernement. Les publications sur la divulgation proactive de l'Agence se trouvent à :

canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transparence-divulgation-proactive-a-agence-revenu-canada/divulgations-proactives.

Les directions générales de l'Agence responsables de la divulgation proactive doivent créer leurs propres outils, procédures, processus et lignes directrices. De plus, elles appliquent souvent les principes de l'approche Lean pour simplifier le processus.

Direction générale des affaires publiques

Tableau 1 – Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* dont la Direction générale des affaires publiques est responsable

Exigence législative	Articles	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux d'observation (%)
Titres et numéros de référence des notes de service préparées pour un ministre, un administrateur général ou son équivalent, qui ont été reçues à son bureau	74 b) 88 b)	Section de l'observation stratégique	Dans les 30 jours suivant la fin du mois	90 %
Trousses de documents d'information préparées en vue d'une comparution devant un comité parlementaire par un ministre, un administrateur général, un sous-ministre ou son équivalent	74 d) 88 c)	Affaires du Parlement et du Cabinet	Dans les 120 jours suivant la comparution	100 %
Notes à l'intention de la ministre pour la période des questions , préparées par une institution fédérale et utilisées lors des derniers jours de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre	74 c)	Affaires du Parlement et du Cabinet	Dans les 30 jours suivant la date de la dernière séance de la Chambre des communes en juin et en décembre	100 %
Rapports déposés au Parlement	84	Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	Dans les 30 jours suivant le dépôt	100 %

Direction générale des finances et de l'administration

Tableau 2 – Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* dont la Direction générale des finances et de l'administration est responsable

Exigence législative	Articles	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux d'observation (%)
Frais de déplacement	82	Division des rapports financiers et de la comptabilité	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
Frais d'accueil	83	Division des rapports financiers et de la comptabilité	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
Frais de déplacement de la ministre et du cabinet de la ministre	75	Division des rapports financiers et de la comptabilité	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
Frais d'accueil de la ministre et du cabinet de la ministre	76	Division des rapports financiers et de la comptabilité	Dans les 30 jours suivant la fin du mois du remboursement	100 %
Dépenses annuelles du cabinet de la ministre	78	Division des rapports financiers et de la comptabilité	Dans les 120 jours suivant la fin de l'exercice	100 %
Contrats de l'Agence supérieurs à 10 000 \$	86	Division de la passation des marchés	Du premier au troisième trimestre : dans les 30 jours suivant la fin du trimestre Quatrième trimestre : dans les 60 jours suivant la fin du trimestre	100 %
Contrats de la ministre et du cabinet de la ministre	77	Division de la passation des marchés	Du premier au troisième trimestre : dans les 30 jours suivant la fin du trimestre Quatrième trimestre : dans les 60 jours suivant la fin du trimestre	100 %

Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration

Tableau 3 – Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* dont la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration est responsable

Exigence législative	Articles	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux d'observation (%)
Trousses de documents d'information à l'intention des nouveaux ministres, administrateurs généraux ou leurs équivalents	74 a) 88 a)	Division de la politique, de l'analyse et de la prospective	Dans les 120 jours suivant la nomination	100 %
Rapports déposés au Parlement	84	Direction de la planification stratégique	Dans les 30 jours suivant le dépôt	100 %

Direction générale de cotisation, de prestation et de service

Tableau 4 – Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* dont la Direction générale de cotisation, de prestation et de service est responsable

Exigence législative	Articles	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux d'observation (%)
Subventions et contributions supérieures à 25 000 \$	87	Division du PCBMI et de la visibilité des prestations	Trimestrielle	100 %

Direction générale des ressources humaines

Tableau 5 – Articles de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* dont la Direction générale des ressources humaines est responsable

Exigence législative	Articles	Groupe responsable	Échéancier de publication	Taux d'observation (%)
Reclassification de postes (non obligatoire pour l'Agence)	85	Section des politiques, de la formation et de la surveillance en classification	Tous les trimestres, si nécessaire	100 %
Rapports déposés au Parlement	84	Direction des programmes d'emploi	Dans les 30 jours suivant le dépôt	100 %

Mise à jour d'Info Source

Info Source contient des renseignements sur les fonctions, les programmes, les activités et les renseignements connexes que détiennent les institutions gouvernementales visées par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette ressource offre également des conseils aux particuliers sur la façon d'accéder aux renseignements des institutions gouvernementales afin qu'ils puissent exercer leurs droits en vertu 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 mettre à jour son chapitre chaque année avant la date d'échéance fixée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Conformément à cette exigence, en juin 2023, l'Agence a publié les mises à jour de ses fichiers de renseignements personnels et de ses catégories de documents. Elle a également examiné et mis à jour la liste des manuels de la salle de lecture.

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

Surveillance de la conformité

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

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

La gestion utilise régulièrement les rapports afin de :

- veiller à ce que les demandes d'AIPRP soient traitées en temps opportun;
- surveiller les tendances des types de renseignements fréquemment demandés;
- mesurer le rendement de la Direction de l'AIPRP;
- cerner les occasions d'améliorer le rendement;
- promouvoir la disponibilité des renseignements par d'autres moyens.

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

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'AIPRP a :

- mis en œuvre un nouveau tableau de bord de gestion visuelle pour une meilleure prise de décisions fondée sur les données;
- mis l'accent sur l'analyse des tendances dans ses rapports, au lieu de les axer sur les requêtes, ce qui lui a permis de déterminer de façon proactive les points à améliorer et d'optimiser les ressources;
- établi un cadre de la qualité des données, y compris un processus de validation, de vérification et de rapprochement des données, afin d'assurer l'exactitude et l'uniformité des données.

Ces améliorations visaient à améliorer les prévisions et à comprendre la charge de travail, la gestion des ressources et la qualité des renseignements au sein de la direction.

Principaux enjeux et mesures prises à l'égard des plaintes

L'Agence communique régulièrement avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada afin de simplifier les processus et d'appliquer des méthodes Lean pour fermer les dossiers de plainte dès que possible. Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a collaboré avec les commissariats pour simplifier le processus de règlement des plaintes en mettant l'accent sur leur règlement rapide. Par exemple, l'Agence a développé une étroite collaboration avec le Commissariat à l'information et s'est conformée à toutes les ordonnances. De plus, pour accroître l'efficacité, l'Agence a centralisé le processus de règlement des plaintes.

Plus particulièrement, pour traiter les plaintes, l'Agence a :

- communiqué une nouvelle date d'engagement raisonnable aux commissaires lorsqu'elle n'a pas répondu à une demande dans les délais prescrits;
- mené des enquêtes approfondies pour confirmer qu'une recherche raisonnable de dossiers a été effectuée; l'Agence a fourni aux commissaires une justification détaillant les recherches et indiquant si elles ont été fructueuses ou si les dossiers n'existaient pas;
- examiné l'analyse des dossiers pour voir s'il y a lieu de maintenir une exemption ou de divulguer l'information; à la suite de l'examen, si l'Agence a mal appliqué une exemption, elle fournira une trousse de divulgation supplémentaire aux commissaires et au plaignant;
- analysé le processus d'une demande refusée afin de fournir des directives supplémentaires concernant les renseignements nécessaires ou les mesures à prendre pour donner suite à la demande initiale;
- fourni une nouvelle copie des documents dans le format demandé.

Pour en savoir plus au sujet des plaintes, consultez la « Partie 9 – Enquêtes et rapports sur les constatations ».

Interprétation et explication de l'annexe A – Rapport statistique

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'Agence du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Vous trouverez ci-après des explications et des interprétations concernant les renseignements statistiques, y compris un accès supplémentaire à des statistiques liées à l'accès à l'information à l'Agence.

Remarque : Certains totaux peuvent s'élever à plus de 100 % en raison de l'arrondissement.

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

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a reçu 2 404 nouvelles demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une diminution de 533 (18 %) demandes par rapport au total de l'année dernière, soit 2 937 demandes. En comptant les 1 288 demandes reportées de la période de 2022-2023, l'inventaire de l'Agence comprenait 3 692 demandes actives.

Le nombre de pages traitées au cours de l'année était le deuxième plus bas depuis 2016–2017. Il y a eu une augmentation de 27 567 (2 %) pages traitées par rapport à l'année dernière.

Le tableau suivant présente le nombre de demandes reçues et fermées par l'Agence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ainsi que le nombre de pages traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes fermées	Pages traitées
2019–2020	2 864	2 731	1 953 575
2020–2021	2 202	2 319	1 804 108
2021–2022	2 843	2 974	2 378 269
2022–2023	2 937	2 722	1 460 337
2023–2024	2 404	2 626	1 487 904

Le tableau suivant présente l'origine des 2 404 demandes reçues durant la période visée par le rapport de 2023-2024.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	66	3 %
Secteur universitaire	71	3 %
Secteur commercial (secteur privé)	1 077	45 %
Organisme	88	4 %
Public	950	40 %
Refus de s'identifier	152	6 %

Le tableau suivant présente les canaux de communication des 2 404 demandes reçues au cours de la période visée par le rapport 2023-2024.

Canal	Nombre de demandes	Pourcentage
En ligne	1 618	67 %
Courriel	82	3 %
Poste	584	24 %
En personne	0	0 %
Téléphone	0	0 %
Télécopieur	120	5 %

Autres demandes et charge de travail

L'Agence a traité un grand nombre de demandes autres que les 2 404 demandes qu'elle a reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le volume supplémentaire a eu une incidence considérable sur ses activités, car elle a dû réaffecter des ressources pour gérer la charge de travail. Les demandes supplémentaires comprenaient des consultations externes et internes, des demandes de renseignements généraux et des plaintes. Au cours de l'exercice, la Direction de l'AIPRP a répondu à 5 509 courriels (109 % de plus que les 2 630 courriels de l'année dernière) et à 1 623 demandes de renseignements via la boîte aux lettres des demandes de renseignements généraux et la ligne téléphonique sans frais.

Partie 2 – Demandes informelles

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a reçu 1 062 demandes informelles de renseignements déjà communiqués. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une augmentation de 536 (102 %) demandes informelles par rapport aux 526 reçues l'an dernier. Au cours de la même période, 1 066 demandes ont été fermées. Parmi les demandes, 452 ont été reçues en ligne et 610 par courriel.

Consultez les tableaux 2.1 à 2.5 de l'annexe A pour en savoir plus.

Partie 3 – Demandes à la commissaire à l'information pour ne pas donner suite à une demande

À la suite 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*, le gouvernement du Canada a ajouté l'article 6.1 à la *Loi sur l'accès à l'information*. Cet article permet aux institutions fédérales de refuser de donner suite à une demande de renseignements si la demande est jugée vexatoire, faite de mauvaise foi ou constituant autrement un abus du droit d'accès. Pour invoquer l'article 6.1, les institutions doivent d'abord présenter une demande pour obtenir l'approbation de la commissaire à l'information du Canada. Le processus de demande est inclus dans la Loi.

En 2023-2024, l'Agence n'a présenté aucune demande de refus de donner suite à la commissaire à l'information du Canada.

Bien que les demandes frivoles, vexatoires ou autrement abusives soient rares, leur traitement peut exercer une pression sur les ressources publiques, retarder la prestation d'autres services et avoir une incidence négative sur les droits des autres demandeurs. Lorsque cela est justifié, la Direction de l'AIPRP exercera sa capacité de refuser de traiter une demande qui présente l'un de ces motifs.

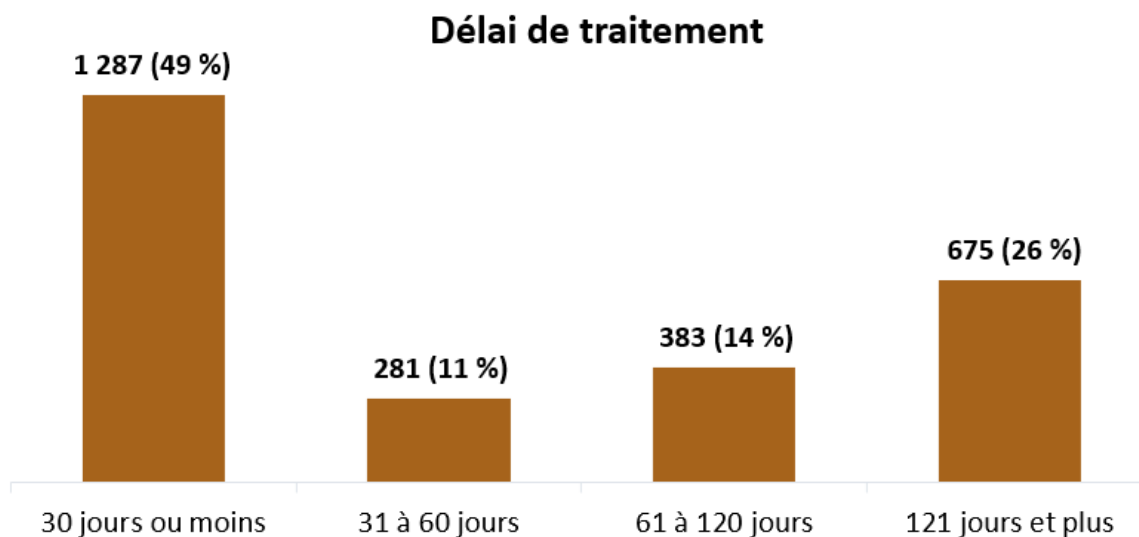
Partie 4 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

Répartition et délai de traitement

Les 2 626 demandes fermées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont réparties comme suit :

- 494 communications totales (19 %)
- 1 048 communications partielles (40 %)
- 7 exceptions totales (0,3 %)
- 1 exclusion totale (0,04 %)
- 193 demandes pour lesquelles aucun dossier n'existe (7 %)
- 9 demandes ont été transmises à une autre institution (0,3 %)
- 849 demandes ont été abandonnées par les demandeurs (32 %)
- 25 demandes n'ont été ni confirmées ni infirmées (0,9 %)

Le tableau suivant présente les délais de traitement des 2 626 demandes fermées en 2023-2024.



Consultez le tableau 4.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

Exceptions

La *Loi sur l'accès à l'information* permet à une institution de refuser l'accès à des renseignements précis, au besoin. Par exemple, l'Agence peut refuser de donner à un demandeur des renseignements sur une autre personne si cette personne n'a pas donné son consentement. Pour obtenir des renseignements détaillés sur chacune des exceptions qui peuvent s'être appliquer, consultez l'article 13 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

En 2023-2024, l'Agence a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour les 2 626 demandes qui ont été fermées :

- Article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (53 fois)
- Article 14 – Affaires fédéro-provinciales (4 fois)
- Article 15 – Affaires internationales et défense (8 fois)
- Article 16 – Enquêtes (846 fois)
- Article 17 – Sécurité des individus (13 fois)
- Article 18 – Intérêts économiques du Canada (3 fois)
- Article 19 – Renseignements personnels (700 fois)
- Article 20 – Renseignements de tiers (17 fois)
- Article 21 – Activités du gouvernement – Avis, etc. (253 fois)
- Article 22 – Examens et vérifications (7 fois)
- Article 23 – Renseignements protégés : avocats et notaires (173 fois)
- Article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (912 fois)
- Article 26 – Refus de communication en cas de publication (1 fois)

Exclusions

La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux renseignements qui sont accessibles au public, comme les renseignements provenant de publications gouvernementales, de bibliothèques et de musées. De plus, la Loi ne s'applique pas aux documents confidentiels du Cabinet.

En 2023-2024, l'Agence a eu recours à des exclusions pour 37 demandes : 32 fois pour des renseignements accessibles au public et 5 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Format des documents communiqués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier ou par voie électronique. Les personnes en situation de handicap peuvent demander des renseignements dans d'autres formats, comme le braille. L'Agence n'a pas reçu de demandes dans d'autres formats au cours du présent exercice.

La fourniture de documents par voie électronique est plus efficace, car elle réduit considérablement les processus manuels, en plus d'être écologique et sécuritaire. On n'a pas constaté d'augmentation ou de diminution importante du volume de demandes envoyées par voie électronique en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.

En 2023-2024, l'Agence a communiqué 1 355 demandes (88 %) en format électronique parmi les 1 542 demandes pour lesquelles elle a communiqué des renseignements.

Complexité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada utilise deux critères pour définir la complexité :

1. le nombre de pages à traiter;
2. la nature et le caractère délicat du sujet.

Selon ces critères, l'Agence traite un grand nombre de demandes complexes.

Pour répondre aux 2 424 demandes qu'elle a fermées en 2023-2024 (à l'exception des dispositions parce qu'aucun document n'existait ou que la demande a été transférée), l'Agence a traité 1 487 904 pages. Deux de ces demandes exigeaient le traitement des pages pour des ensembles de données. Un nombre important de ces demandes concernaient un grand volume de pages :

- 1 603 ont nécessité le traitement de moins de 100 pages;
- 403 ont nécessité le traitement de 100 à 500 pages;
- 120 ont nécessité le traitement de 501 à 1 000 pages;
- 231 ont nécessité le traitement de 1 001 à 5 000 pages;
- 64 ont nécessité le traitement de plus de 5 000 pages.

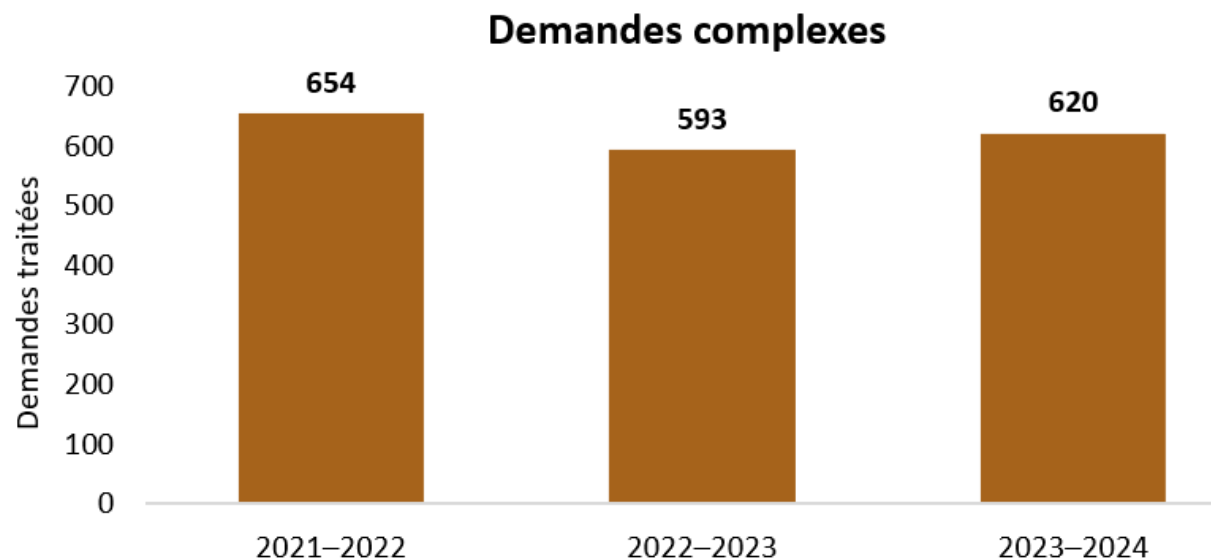
Il convient de noter que 25 de ces demandes ont nécessité sur le traitement de plus de 10 000 pages, dont deux le traitement de plus de 45 000 pages.

En plus des dossiers papier, l'Agence a traité 4 demandes de dossiers en format audio, pour un total de 48 minutes. Il n'y a eu aucune demande de documents en format vidéo.

En plus des demandes comportant un grand volume de pages, l'Agence a traité de nombreuses demandes de nature délicate. Ce type de demandes peut comprendre des litiges fiscaux et des consultations avec des tiers, y compris des organismes provinciaux, fédéraux et internationaux. D'autres demandes étaient complexes en raison du degré de sensibilité du sujet. Consultez les tableaux 4.5.1 à 4.5.7 de l'annexe A pour en savoir plus.

En 2023-2024, l'Agence a traité 620 demandes complexes. Cela représente une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent.

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



Demandes fermées

La Direction de l'AIPRP a fermé 1 856 demandes (71 %) dans les délais prescrits par la loi. Cela signifie qu'elle a fourni des réponses dans un délai de 30 jours civils ou dans un délai prolongé. Cela représente une diminution de 5 % par rapport à 2022-2023.

Présomptions de refus

Une présomption de refus est une demande fermée après le délai de 30 jours civils, ou après le délai prolongé, si une prorogation de délai a été demandée.

Parmi les 2 626 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport, 770 l'ont été après la date limite. Cela a donné lieu à un taux de présomption de refus de 29 %.

Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prolongation demandée)

La *Loi sur l'accès à l'information* établit les délais pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Elle permet des prolongations de ce délai lorsqu'il y a un volume important de dossiers à traiter ou lorsqu'il est nécessaire de mener des consultations (par exemple, auprès d'une institution fédérale ou d'un autre tiers).

Parmi les 2 626 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport, l'Agence en a fermé 244 après le délai prescrit par la loi, mais n'a pas demandé de prolongation. Elle a fermé 526 autres demandes après le délai prescrit par la loi, mais a demandé une prolongation.

Demandes de traduction

Les dossiers sont normalement publiés dans leur langue originale. Toutefois, les institutions peuvent traduire les dossiers dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'une traduction est nécessaire pour permettre à la personne de comprendre l'information.

L'Agence a reçu et traité une demande de traduction en 2023-2024.

Partie 5 – Prolongation

Comme cela a été mentionné dans la section précédente, la *Loi sur l'accès à l'information* permet des prolongations lorsqu'il y a un volume important de dossiers à traiter ou lorsqu'il est nécessaire de mener des consultations (par exemple, auprès d'une institution fédérale ou d'un autre tiers).

Parmi les 2 626 demandes fermées en 2023-2024, l'Agence a eu recours à des prolongations pour 1 091 (42 %) d'entre elles. Elle a appliqué ces prolongations dans 95 % des cas en raison de la charge de travail et parce que le respect du délai initial de 30 jours nuirait de façon déraisonnable aux activités de l'Agence. Les autres prolongations étaient dues à la nécessité de réaliser des consultations internes et externes.

Partie 6 – Frais et Loi sur les frais de service

La *Loi sur les frais de service* exige qu'une autorité responsable présente chaque année au Parlement un rapport sur les frais perçus par son institution.

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

- **Autorité habilitante** : *Loi sur l'accès à l'information*
- **Frais payables** : Les frais de demande de 5 \$ sont les seuls frais facturés pour une demande d'accès à l'information.
- **Total des revenus** : L'Agence a perçu un total de 9 180 \$ en frais durant la période visée par le rapport.

- **Frais exonérés** : L'Agence a renoncé à un total de 2 805 \$ pour 561 demandes au cours de l'exercice 2023-2024. Conformément à la Directive provisoire concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et aux modifications à la *Loi sur l'accès à l'information*, l'Agence renonce à tous les frais prescrits par la Loi et le Règlement sur l'accès à l'information autres que les frais de 5 \$ prévus à l'alinéa 7(1)a) du Règlement.
- **Coût de fonctionnement du programme** : 4 723 771 \$

Partie 7 – Consultations reçues d'autres institutions et organisations

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a reçu 38 demandes de consultation provenant d'autres organisations du gouvernement du Canada et a fermé 46 demandes (reçues sur plusieurs années).

Pour en savoir plus, y compris sur les délais de traitement et d'achèvement, consultez les tableaux 7.1 à 7.3 de l'annexe A.

Le nombre de demandes de consultation provenant de l'extérieur
reçues en 2023-2024 a diminué de 49 % depuis 2022-2023.

Consultations internes

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a reçu quatre demandes de consultation interne et en a traité cinq. Ces demandes sont des examens informels et ne relèvent pas de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Partie 8 – Délais de traitement des demandes de consultation des documents confidentiels du Cabinet

Les documents confidentiels du Cabinet sont exclus de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* (article 69). Toutefois, les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exigent que les organismes et les ministères consultent leur bureau des services juridiques pour déterminer s'ils doivent exclure les renseignements demandés. En cas de doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier ou le Bureau du Conseil privé.

En 2023-2024, la Direction de l'AIPRP a dû consulter la Direction générale des services juridiques à deux reprises au sujet des exclusions de renseignements confidentiels du Cabinet. Le Bureau du Conseil privé n'a pas eu besoin d'être consulté.

Partie 9 – Enquêtes et rapports sur les constatations

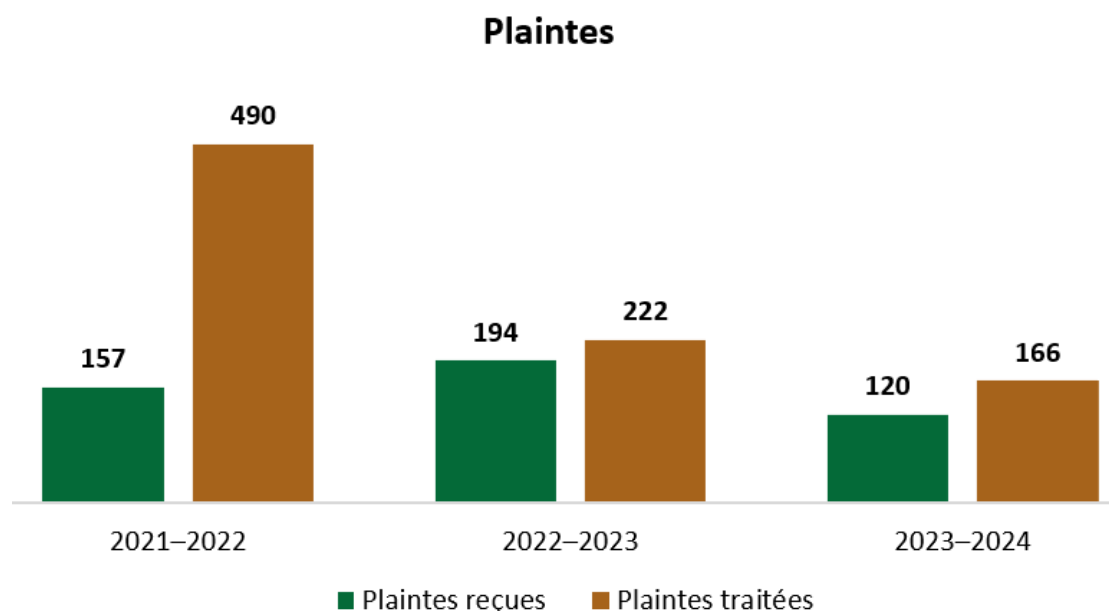
Enquêtes

En 2023-2024, l'Agence a reçu 120 plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui représente une diminution de 38 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes reçues étaient réparties comme suit :

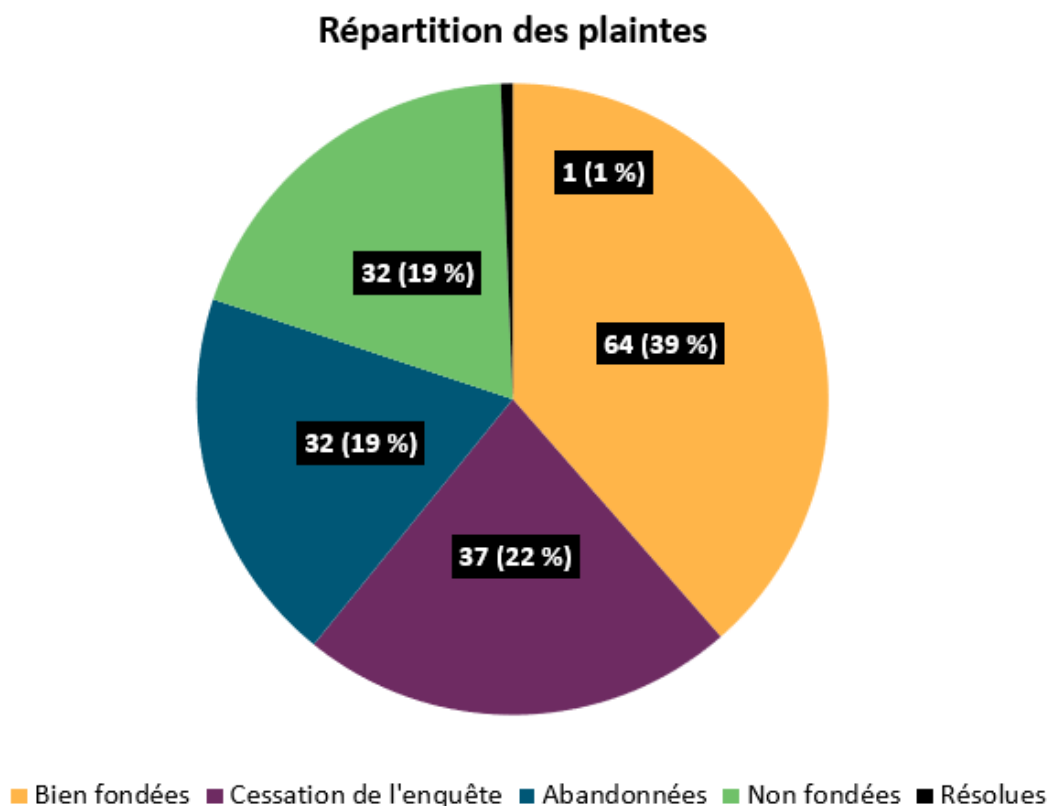
- retard (27);
- frais (3);
- non-divulcation (24);
- refus en raison d'une exception (27);
- refus pour des raisons générales (17);
- prolongations (22).

En 2023-2024, l'Agence a fermé 166 plaintes. À la fin de l'exercice, 153 plaintes étaient toujours actives. L'Agence a une relation de collaboration très étroite avec le Commissariat à l'information et s'est conformée à toutes les ordonnances.

Le graphique suivant indique le nombre de plaintes reçues et traitées depuis 2021-2022.



Le graphique suivant montre les répartitions des plaintes fermées au cours de l'exercice.



Pour obtenir les définitions des types de plaintes, allez à oic-ci.gc.ca/fr/ce-que-le-commissariat-peut-faire-pour-vous#types-de-plaintes.

Rapport sur les constatations

En 2023-2024, l'Agence a reçu 15 rapports initiaux en vertu du paragraphe 37(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, lesquels comprenaient tous des ordonnances de communication des dossiers. L'Agence a également reçu 16 rapports définitifs en vertu du paragraphe 37(2), lesquels comprenaient tous des ordonnances de divulgation des dossiers.

Partie 10 – Recours judiciaire

En 2023-2024, aucune plainte n'a été déposée devant la Cour fédérale.

Partie 11 – Ressources pour les activités liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information

Coûts

En 2023-2024, le coût direct de la Direction de l'AIPRP pour l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* était de 4 723 771 \$. Cela ne comprend pas les ressources importantes utilisées au sein des directions générales et des régions de l'Agence. Consultez le tableau 11.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

Ressources humaines

En 2023-2024, l'Agence a consacré l'équivalent de 33 employés à temps plein à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, en plus de 13 consultants et du personnel de l'Agence et d'un étudiant. Bon nombre de ces employés appliquaient simultanément la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Interprétation et explication de l'annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

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

Section 1 – Demandes et plaintes ouvertes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Tableau 1.1 – Demandes ouvertes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 1 066 demandes en suspens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, dont 539 respectaient les délais prévus par la loi et, 527 les dépassaient. L'Agence a reçu 36 % de ces demandes avant 2023-2024, et bon nombre d'entre elles seront traitées au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré.

Ce tableau présente le nombre de demandes reportées par l'Agence au prochain exercice.

Exercice au cours duquel les demandes ont été reçues	Demandes ouvertes qui respectent les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes qui dépassent les délais prévus par la loi en date du 31 mars 2024
2023-2024	500	178
2022-2023	31	282
2021-2022	6	65
2020-2021	1	1
2019-2020	1	1

Tableau 1.2 – Plaintes ouvertes auprès de la commissaire à l'information du Canada

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 153 plaintes ouvertes auprès de la commissaire à l'information du Canada.

Ce tableau présente le nombre de demandes reportées par l'Agence au prochain exercice.

Exercice au cours duquel les plaintes ont été reçues.	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	80
2022-2023	50
2021-2022	11
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	4
2017-2018	0
2016-2017	0
2015-2016	0
2015 ou avant	2

Section 2 – Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Tableau 2.1 – Demandes ouvertes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 2 088 demandes de renseignements personnels en suspens, dont 1 670 respectaient les délais prescrits par la loi et 418 les dépassaient. L'Agence a reçu 12 % de ces demandes avant 2023-2024 et, bon nombre d'entre elles seront traitées au moyen de son plan d'élimination de l'arriéré.

Tableau 2.1 – Plaintes ouvertes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

À la fin de l'exercice, l'Agence avait 105 plaintes ouvertes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Section 3 – Numéro d'assurance sociale

L'Agence a indiqué qu'elle a commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation uniforme du numéro d'assurance sociale en 2023-2024. Plus précisément, la *Loi sur la taxe sur les logements sous-utilisés* a donné lieu à une nouvelle collecte du numéro d'assurance sociale pour administrer la taxe sur les logements sous-utilisés.

Section 4 – Accès universel en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'Agence a reçu 18 demandes de ressortissants étrangers confirmés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Conclusion

L'Agence s'est engagée à améliorer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au Canada.

Malgré les demandes croissantes à l'égard du Programme de l'AIPRP, l'Agence a réalisé d'importants progrès dans la résolution des problèmes liés à l'arriéré en :

- traitant les demandes d'AIPRP à l'aide de la méthode Lean;
- ayant recours à son plan d'élimination de l'arriéré;
- offrant la formation obligatoire sur l'AIPRP à tout son personnel;
- en élaborant un plan pour réacheminer l'inventaire des demandes vers Mon Dossier lorsque les demandeurs cherchent les renseignements suivants
 - les preuves de revenu des trois dernières années évaluées;
 - les avis de cotisation;
 - les renseignements sur les prestations.

En 2024-2025, la Direction de l'AIPRP rédigera et mettra en place un nouveau plan stratégique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour 2024-2027, qui portera sur ce qui suit :

- poursuivre la modernisation du programme d'AIPRP en mettant pleinement en œuvre ATIPXpress et d'autres technologies numériques;
- mettre en place des stratégies de gestion de l'inventaire pour renforcer la production de l'AIPRP;
- intégrer les principes de protection des renseignements personnels dès la conception et les principes d'un gouvernement ouvert et transparent dans les programmes, les processus liés au service, les solutions et les technologies de l'Agence;
- soutenir un effectif pancanadien solide, productif et engagé qui reflète pleinement la diversité de la population canadienne.

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 visée par le rapport: du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

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

1.1 Nombre de demandes formelles

		Nombre de demandes
Reçus pendant la période visée par le rapport		2 404
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		1 288
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	706	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	582	
Total		3 692
Fermées pendant la période visée par le rapport		2 626
Reportées à la période visée par le prochain rapport		1 066
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la loi	539	
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la loi	527	

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	66
Secteur universitaire	71
Entreprises (secteur privé)	1 077
Organismes	88
Public	950
Refus de s'identifier	152
Total	2 404

1.3 Mode des demandes

Mode	Nombre de demandes
En ligne	1 618
Courriel	82
Poste	584
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	120
Total	2 404

Partie 2 – Demandes informelles

2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçus pendant la période visée par le rapport		1 062
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent		4
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	4	
En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
Total		1 066
Fermées pendant la période visée par le rapport		1 066
Reportées à la période visée par le prochain rapport		0

2.2 Mode de demandes informelles

Mode	Nombre de demandes
En ligne	452
Courriel	610
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
Total	1 062

2.3 Délai de traitement pour les 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
558	122	50	335	0	1	0	1 066

2.4 Pages divulguées informellement

Moins de 100 pages		100 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
308	6 497	91	21 416	12	8 884	14	22 429	5	50 013

2.5 Pages ré-communiquées informellement

Moins de 100 pages		100 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
357	9 154	196	48 440	37	27 233	32	63 845	14	284 664

Partie 3 – Demandes à la commissaire à l'information pour ne pas donner suite à la demande

	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
Retirées pendant la période d'établissement de rapports	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

Partie 4 – Demandes fermées au cours de la période visée par le rapport

4.1 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	75	229	96	54	16	16	8	494
Divulgation partielle	11	90	131	295	121	154	246	1 048
Exception totale	1	0	2	1	0	3	0	7
Exclusion totale	0	0	0	1	0	0	0	1
Aucun document n'existe	94	41	21	25	5	2	5	193
Demande abandonnée	9	0	0	0	0	0	0	9
Ni confirmée ni infirmée	689	47	10	6	6	11	80	849
Divulgation totale	1	0	21	1	0	2	0	25
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	880	407	281	383	148	188	339	2 626

4.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	16	16(2)	11	18a)	0	20.1	0
13(1)b)	1	16(2)a)	0	18b)	1	20.2	0
13(1)c)	33	16(2)b)	0	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	3	16(2)c)	162	18d)	2	21(1)a)	72
13(1)e)	0	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	177
14	1	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	0
14a)	3	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	4
14b)	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	0	22	6
15(1)	1	16.1(1)d)	0	19(1)	700	22.1(1)	1
15(1) – A.I.*	6	16.2(1)	0	20(1)a)	0	23	173
15(1) - Déf.*	1	16.3	0	20(1)b)	7	23.1	0
15(1) - A.S.*	0	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	0	24(1)	912
16(1)a)(i)	2	16.4(1)b)	0	20(1)c)	10	26	1
16(1)a)(ii)	7	16.5	0	20(1)d)	0		
16(1)a)(iii)	0	16.6	0				
16(1)b)	217	17	13				
16(1)c)	447						
16(1)d)	0						

* A.I. : Affaires internationales
Déf. : Défense du Canada
A.S. : Activités subversives

4.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	32	69(1)	0	69(1)g re a)	3
68b)	0	69(1)a)	0	69(1)g re b)	0
68c)	0	69(1)b)	0	69(1)g re c)	0
68.1	0	69(1)c)	0	69(1)g re d)	1
68.2a)	0	69(1)d)	1	69(1)g re e)	0
68.2b)	0	69(1)e)	0	69(1)g re f)	0
		69(1)f)	0	69.1(1)	0

4.4 Format des documents divulgués

Papier	Électronique				Autres formats
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	
193	1 349	2	0	4	0

4.5 Complexité

4.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées en formats papier et document électroniques

Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
1 487 904	1 218 505	2 421

4.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier et document électroniques par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 100 pages traitées		100 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 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
Divulgateion totale	426	12 954	60	11 279	0	0	4	9 303	1	12 000
Divulgateion partielle	313	11 752	336	86 934	116	85 754	223	488 468	60	728 909
Exception totale	3	86	3	641	0	0	0	0	1	10 264
Exclusion totale	1	73	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	835	28	4	803	4	3 052	4	7 556	2	18 048
Ni confirmée ni infirmée	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 603	24 893	403	99 657	120	88 806	231	505 327	64	769 221

4.5.3 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
48	48	4

4.5.4 Minutes pertinentes traitées en format audio en fonction de l'ampleur des demandes par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes		60 à 120 minutes		Plus de 120 minutes	
	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées
Divulgateion totale	4	48	0	0	0	0
Divulgateion partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0
Total	4	48	0	0	0	0

4.5.5 Minutes pertinentes traitées et divulguées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes divulguées	Nombre de demandes
0	0	0

4.5.6 Minutes pertinentes traitées en format vidéo en fonction de l'ampleur des demandes par répartition des demandes

Répartition des demandes	Moins de 60 minutes		60 à 120 minutes		Plus de 120 minutes	
	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées	Nombre de demandes	Minutes divulguées
Divulgence totale	0	0	0	0	0	0
Divulgence partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

4.5.7 Autres complexités

Répartition des demandes	Consultation requise	Avis juridique	Autres	Total
Divulgence totale	2	0	12	14
Divulgence partielle	12	2	46	60
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Demande abandonnée	8	1	50	59
Ni confirmée ni infirmée	0	0	16	16
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0
Total	22	3	124	149

4.6 Demandes fermées

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

Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la loi	1 856
Pourcentage de demandes fermées dans les délais prévus par la loi (%)	70,67783701

4.7 Présomptions de refus

4.7.1 Motifs du non-respects 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
770	628	7	7	128

4.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la loi (y compris toute prolongation prise)

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	41	52	93
16 à 30	25	32	57
31 à 60	33	45	78
61 à 120	39	65	104
121 à 180	11	50	61
181 à 365	35	99	134
Plus de 365	60	183	243
Total	244	526	770

4.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais vers le français	1	0	1
Du français vers l'anglais	0	0	0
Total	1	0	1

Partie 5 – Prolongations

5.1 Motifs des prolongations et répartition des demandes

Répartition des demandes où le délai a été prolongé	9(1)a) Entrave au fonctionnement de l'institution	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Divulgence totale	123	0	17	0
Divulgence partielle	780	0	33	2
Exception totale	4	0	1	0
Exclusion totale	1	0	0	0
Demande abandonnée	78	0	0	1
Absence de document	45	0	6	0
Refus d'agir avec l'approbation de la commissaire à l'information	0	0	0	0
Total	1 031	0	57	3

5.2 Durée des prolongations

Durée des prolongations	9(1)a Entrave au fonctionnement de l'institution	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	259	0	16	0
31 à 60 jours	185	0	20	0
61 à 120 jours	398	0	18	2
121 à 180 jours	109	0	3	0
181 à 365 jours	59	0	0	1
365 jours or more	21	0	0	0
Total	1 031	0	57	3

Partie 6 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés		Frais remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Demande	1 836	9 180 \$	561	2 805 \$	0	0.00 \$
Autres frais	0	0.00 \$	0	0.00 \$	0	0.00 \$
Total	1 836	9 180 \$	561	2 805 \$	0	0.00 \$

Partie 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

7.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à examiner	Autres organisations	Nombre de pages à examiner
Reçues pendant la période visée par le rapport	38	1 379	6	165
En suspens à la fin de la période visée par le rapport précédent	9	182	1	315
Total	47	1 561	7	480
Fermées pendant la période visée par le rapport	46	1 484	6	165
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	1	77	1	315
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

7.2 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							
	1 à 15	16 à 30	31 à 60	61 à 120	121 à 180	181 à 365	Plus de 365	Total
Divulgence totale	6	9	4	1	1	0	3	24
Divulgence partielle	1	7	4	2	1	0	0	15
Exception totale	0	1	1	0	0	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	1	2	1	0	1	0	0	5
Total	8	19	10	3	3	0	3	46

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

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

Partie 8 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages		100 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
1 à 15	2	31	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
31 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	2	31	0	0	0	0	0	0	0	0

8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages		100 à 500 pages		501 à 1 000 pages		1 001 à 5 000 pages		Plus de 5 000 pages	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
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
31 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 9 – Enquêtes et compte rendus de conclusion

9.1 Enquêtes

Article 32 – Avis d'enquête	Paragraphe 30(5) – Cessation de l'enquête	Article 35 – Présenter des observations
120	32	0

9.2 Enquêtes et rapports des conclusions

Articles 37(1) Comptes rendus initiaux			Articles 37(2) Comptes rendus finaux		
Reçus	Contenant des recommandations émises par la commissaire à l'information	Contenant une intention d'émettre une ordonnance par la commissaire à l'information	Reçus	Contenant des recommandations émises par la commissaire à l'information	Contenant des ordonnances émises par la commissaire à l'information
15	0	15	16	0	16

Partie 10 – Recours judiciaires

10.1 Recours judiciaires liés aux plaintes

Article 41				
Plaignant (1)	Institution (2)	Tier (3)	Commissaire à la protection de la vie privée (4)	Total
0	0	0	0	0

10.2 Recours judiciaires sur les plaintes de tiers en vertu de l'alinéa 28(1)b)

Article 44 – en vertu de l'alinéa 28(1)b)
0

Partie 11 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

11.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		3 044 064 \$
Heures supplémentaires		46 669 \$
Biens et services		1 633 038 \$
Contrats de services professionnels	1 500 723 \$	
Autres	132 315 \$	
Total		4 723 771 \$

11.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	33
Employés à temps partiel et occasionnels	0
Employés régionaux	0
Experts-conseils et personnel d'agence	13
Étudiants	1
Total	47

Annexe B – Rapport statistique supplémentaire sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels

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

1.1 Demandes ouvertes en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prescrits par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes dépassant les délais prescrits par la loi en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	500	178	678
2022-2023	31	282	313
2021-2022	6	65	71
2020-2021	1	1	2
2019-2020	1	1	2
2018-2019 ou plus tôt	0	0	0
Total	539	527	1 066

1.2 Plaintes ouvertes auprès du commissaire à l'information du Canada en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par l'institution	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	80
2022-2023	50
2021-2022	11
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	4
2017-2018	0
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	2
Total	153

Partie 2 – Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

2.1 Demandes ouvertes en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les demandes ouvertes ont été reçues	Demandes ouvertes dans les délais prescrits par la loi en date du 31 mars 2024	Demandes ouvertes dépassant les délais prescrits par la loi en date du 31 mars 2024	Total
2023-2024	1 528	309	1 837
2022-2023	142	98	240
2021-2022	0	11	71
2020-2021 ou plus tôt	0	0	0
Total	1 670	418	2 088

2.2 Plaintes ouvertes auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada en suspens des périodes de rapport précédentes

Exercice financier au cours duquel les plaintes ouvertes ont été reçues par l'institution	Nombre de plaintes ouvertes
2023-2024	78
2022-2023	6
2021-2022	5
2020-2021	2
2019-2020	4
2018-2019	5
2017-2018	1
2016-2017	0
2015-2016	0
2014-2015 ou plus tôt	4
Total	105

Partie 3 – Autorisation reçue pour une nouvelle collecte de numéros d'assurance sociale (NAS)

Votre institution a-t-elle commencé une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation cohérente de NAS en 2023-2024?	Oui
--	-----

Partie 4 – Accès universel sous la Loi sur la protection des renseignements personnels

Combien de demandes ont été reçues de la part de ressortissants étrangers confirmés en dehors du Canada en 2023-2024?	18
---	----

Annexe C – Arrêté sur la délégation



Access to Information Act Delegation Order

I, Marie-Claude Bibeau, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to subsection 95(1) of the *Access to Information Act*, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of the Canada Revenue Agency under the provisions of the *Access to Information Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

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

Je, Marie-Claude Bibeau, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu du paragraphe 95(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable de l'Agence du revenu du Canada, investie par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnées dans l'annexe.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

A handwritten signature in blue ink, reading "M. Bibeau".

Marie-Claude Bibeau
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada, this 15th day of December 2023
Signé à Ottawa, Ontario, Canada, le 15^{ième} jour de décembre 2023

Canada

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

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

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

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

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

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

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

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

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