

Rapport annuel au Parlement 2015-2016

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



RC4415(F) Rév. 16



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada 



Avant-propos

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et le présente au Parlement.

Ce rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon l'article 72 de la Loi sur l'accès à l'information. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon la Loi du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016. Il traite aussi des nouvelles tendances, de la prestation des programmes et des questions prioritaires pour le prochain exercice.

Loi sur l'accès à l'information

La Loi sur l'accès à l'information est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Elle confère aux citoyens canadiens, ainsi qu'aux personnes et aux sociétés présentes au Canada, le droit de demander l'accès aux documents du gouvernement fédéral.

La Loi s'appuie sur trois grands principes :

- Les documents de l'administration fédérale doivent être mis à la disposition du public
- Les exceptions qui restreignent ce droit sont précises et limitées
- Les décisions relatives à la communication de renseignements peuvent faire l'objet d'un examen indépendant du gouvernement

Les processus officiels de la Loi ne remplacent pas d'autres méthodes d'obtention des renseignements gouvernementaux. L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les autres groupes à considérer les méthodes non officielles suivantes pour obtenir des renseignements :

- Index par sujet dans le site Web de l'ARC, à www.arc.gc.ca/azindex/menu-fra.html
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7383**
- Demandes de renseignements des entreprises et des travailleurs indépendants (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7775**
- Demandes de renseignements sur la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux semblables, la prestation pour enfants handicapés et les allocations spéciales pour enfants : **1-800-387-1194**
- Aide aux organismes de bienfaisance (renseignements sur les organismes de bienfaisance enregistrés) : **1-888-892-5667**
- Impôt de la partie XIII et des comptes de retenue des non-résidents : **1-855-284-5947**
- Téléimprimeur pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui ont des troubles de la parole : **1-800-665-0354**



Table des matières

Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada	4
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	5
Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.....	6
Délégation des responsabilités selon la Loi sur l'accès à l'information	7
Annexe – Loi sur l'accès à l'information.....	9
Rapport statistique (Annexe A) – Interprétation et explication.....	10
Environnement opérationnel.....	15
Politiques, lignes directrices et procédures	19
Suivi des inventaires de demandes	19
Plaintes, enquêtes et affaires de la Cour fédérale	20
Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes	21
Conclusion.....	21
Annexe A – Rapport statistique	23



Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. De plus, elle est habilitée à créer de nouveaux partenariats avec les provinces, les territoires et les autres organismes gouvernementaux, à leur demande et selon le principe du recouvrement des coûts, afin d'administrer les taxes non harmonisées et d'autres services. De façon générale, l'ARC fait la promotion de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et elle joue un rôle important dans le bien-être économique et social des Canadiens.

Le ministre du Revenu national doit rendre compte devant le Parlement pour l'ensemble des activités de l'ARC, y compris l'application et l'exécution de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur la taxe d'accise.

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada prévoit la constitution d'un conseil de direction, composé de 15 administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. Le conseil de direction est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada. Selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, le conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de celle-ci. Dans le cadre de son mandat de supervision, le conseil de direction apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces de prestation de services.

À titre de premier dirigeant de l'ARC, le commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois relatives aux programmes qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués au ministre. Il doit rendre des comptes au conseil de direction en ce qui a trait à la gestion quotidienne de l'ARC, à la supervision des employés et à la mise en œuvre des politiques et des budgets. De plus, le commissaire doit aider et conseiller le ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC a 12 directions générales et cinq bureaux régionaux à l'échelle du pays.

Directions générales

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



Regions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec

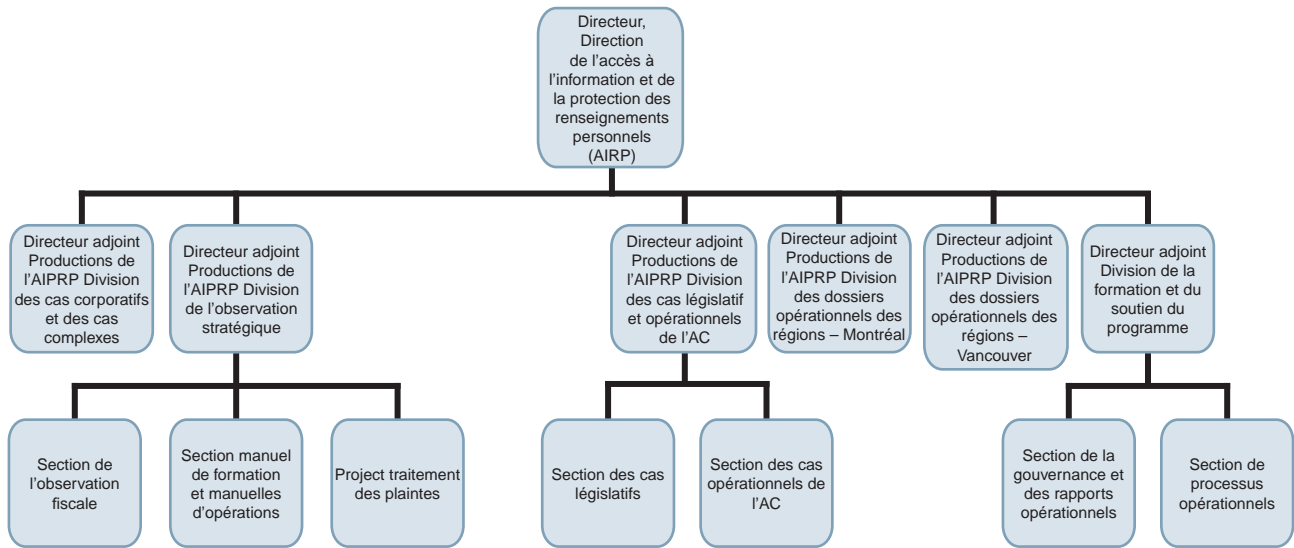
Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, elle doit :

- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC
- coordonner les processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer ces risques
- donner des séances de formation et d'information sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels
- assurer 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 vérifications et les exigences législatives, ainsi qu'en matière de politiques
- respecter les obligations de l'ARC en matière de planification et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Le directeur de cette direction a toute l'autorité déléguée par le ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il gère et coordonne le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

La Direction a deux divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de la formation (à l'interne et à l'échelle de l'ARC). En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction a un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. En 2015-2016, 110 employés à temps plein étaient chargés de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.



Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Composé de sous-commissaires, ce comité est présidé par le chef de la protection des renseignements personnels. Il a été établi afin d'assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions sur les questions émergentes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Entre autres responsabilités, le comité examine les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée à risque élevé, détermine des mesures pour appuyer une administration plus efficace des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et se fait le champion des activités liées à celles-ci.



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

En tant que responsable de l'ARC, le ministre du Revenu national est chargé de l'application de la Loi sur l'accès à l'information par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec le Règlement sur l'accès à l'information et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'article 73 de cette loi donne au ministre l'autorité de déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la Loi à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'ordonnance de délégation de pouvoirs pour la Loi sur l'accès à l'information a été signée le 14 janvier 2016 par la ministre du Revenu national. Le document énonce les dispositions particulières de la Loi et de son règlement que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'ARC.

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



Minister
of National Revenue



Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Access to Information Act
Delegation Order

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

I, Diane Lebouthillier, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Access to Information Act*, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Access to Information Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

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

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

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

Canada



Annexe – Loi sur l'accès à l'information

Postes autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de son règlement sont les suivants :

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques (DGAP) et chef de la protection des renseignements personnels

- Autorité absolue

Directeur, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), DGAP

- Autorité absolue

Directeurs adjoints, Direction de l'AIPRP, DGAP

- Autorité absolue

Gestionnaires, Direction de l'AIPRP, DGAAP

- Paragraphe 4(2.1); alinéas 7a) et b); paragraphe 8(1); article 9; paragraphes 11(2) à (6); alinéas 12(2)b) et 12(3)b); articles 13 à 16; articles 17 à 18.1; articles 19 et 20; articles 21 à 26; paragraphes 27(1) et (4); alinéa 28(1)b), paragraphes 28(2) et (4); paragraphe 29(1); article 33; alinéa 35(2)b), paragraphes 37(4), 43(1), 44(2) et 71(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*; paragraphes 6(1), 7(2) et 7(3); et articles 8 et 8.1 du *Règlement sur l'accès à l'information*



Rapport statistique (annexe A) – Interprétation et explication

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC concernant la Loi sur l'accès à l'information pour l'exercice 2015-2016. Les renseignements statistiques sont expliqués et interprétés ci-dessous.

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

Au cours de la période visée par le rapport (soit du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016), l'ARC a reçu 3 139 nouvelles demandes d'accès à l'information. Il s'agit d'une augmentation de 133 demandes (4 %) par rapport au total de l'année dernière, qui était de 3 006 demandes. Avec le report en avant de 926 demandes de 2014-2015, il y a eu 4 065 demandes actives. Le tableau suivant montre le nombre de demandes d'accès à l'information que l'ARC a reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices.

Demandes reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2011-2012	2 237	2 683	998 802
2012-2013	3 137	3 083	1 203 253
2013-2014	2 751	2 795	1 636 782
2014-2015	3 006	2 668	1 306 661
2015-2016	3 139	2 572	1 233 194

Le tableau ci-dessous présente la répartition des sources des 3 139 demandes reçues au cours de la période visée par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	202	6,5 %
Secteur universitaire	24	0,8 %
Secteur commercial (secteur privé)	907	28,9 %
Organismes	40	1,3 %
Public	1 789	56,9 %
Refus de s'identifier	177	5,6 %



Autres demandes

En 2015-2016, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 128 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 6 326 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes. Treize autres demandes de consultation ont été reportées à l'exercice 2016-2017 (se reporter à l'annexe A pour en savoir plus sur les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux, y compris sur les délais de traitement et d'exécution).

Au cours du même exercice, l'ARC a reçu 595 demandes de renseignements qui avaient déjà été publiés, soit 266 ou une augmentation de (81 %) par rapport à l'année précédente. Il s'agit de demandes informelles qui ne relèvent pas de la Loi sur l'accès à l'information.

En outre, la Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 710 courriels et à 733 demandes de renseignements téléphoniques reçues respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais. Dans la plupart des cas, on voulait savoir comment présenter une demande d'accès à l'information ou à des renseignements personnels et où en était le traitement d'une demande. On comptait aussi des demandes de renseignements réacheminées parce que la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ne conserve pas les renseignements demandés, comme des formulaires et des renseignements fiscaux.

Traitement des demandes complétées

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 2 572 demandes liées aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information.

- 542 communications intégrales (21,07 %)
- 1 250 communications partielles (48,60 %)
- 16 exceptions totales (0,62 %)
- 1 exclusion totale (0,04 %)
- 179 ne visant pas de dossiers existants (6,96 %)
- 10 demandes transmises à une autre institution (0,39 %)
- 573 demandes abandonnées par les demandeurs (22,28 %)
- 1 demande n'a été ni confirmée ni infirmée (0,04 %)

Le tableau 2.1 à l'annexe A contient davantage de précisions.



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. Les cas de non-divulgaration sont déterminés par des analystes, et de telles exemptions doivent être limitées et spécifiques.

En 2015-2016, l'ARC a invoqué les articles suivants de la Loi sur l'accès à l'information pour refuser l'accès à l'information, en tout ou en partie, pour 1 267 (49 %) des 2 572 demandes traitées pendant la période.

- Article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (76 demandes)
- Article 14 – Affaires fédéro-provinciales (10 demandes)
- Article 15 – Affaires internationales et défense (43 demandes)
- Article 16 – Enquêtes (857 demandes)
- Article 17 – Sécurité des individus (3 demandes)
- Article 18 – Intérêts économiques du Canada (23 demandes)
- Article 19 – Renseignements personnels (804 demandes)
- Article 20 – Renseignements de tiers (47 demandes)
- Article 21 – Activités du gouvernement (451 demandes)
- Article 22 – Examens et vérifications (20 demandes)
- Article 23 – Secret professionnel des avocats (196 demandes)
- Article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 000 demandes)
- Article 26 – Refus de communiquer en cas de publication (3 demandes)

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 2015-2016, l'ARC a eu recours à des exclusions dans 89 demandes : 24 fois pour des renseignements accessibles au public et 65 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir leur trousse de réponse sur papier, CD ou DVD. La fourniture de documents électroniques réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier. En 2015-2016, sur les 1 792 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués en tout ou en partie, les réponses à 1 569 demandes (88 %) ont été envoyées sous forme électronique. Il s'agit d'une augmentation de 3 % par rapport à l'exercice précédent.

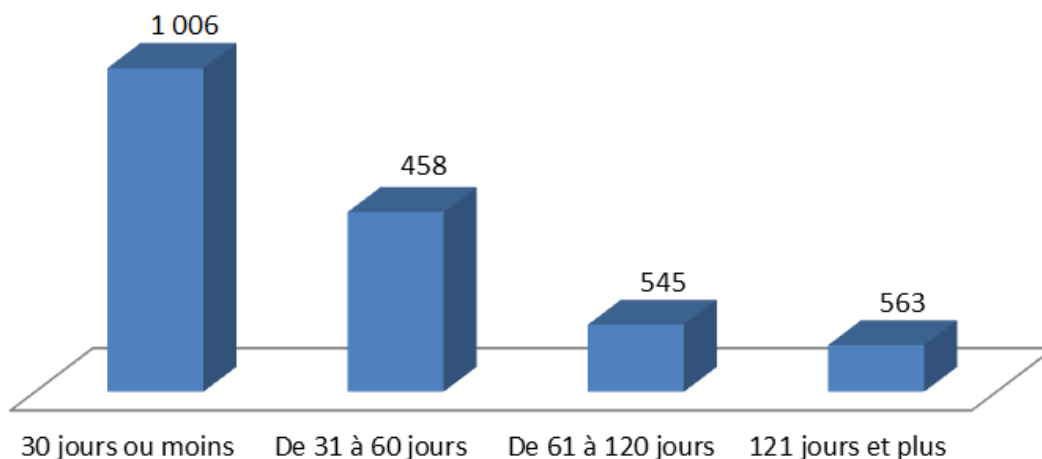


Délai de traitement et prolongations des délais

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 autre contribuable ou une autre institution du gouvernement). Des 2 572 demandes fermées en 2015-2016, l'ARC a eu recours à des prolongations pour 1 290 (50 %) d'entre elles. Dans 93 % 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'ARC. Les 7 % de prolongations restantes étaient liées au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 2 572 demandes fermées en 2015-2016.

Délai de traitement



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 1 901 demandes (74 %) dans le délai prévu par la Loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prolongation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Présomptions de refus et complexité des demandes

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai 30 jours prévu par la Loi ou, lorsqu'une prolongation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Sur les 2 572 demandes fermées au cours de la période visée, 671 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 26 %.

Même si l'ARC continue de viser un taux de présomption de refus de zéro, comme le recommande le Commissariat à l'information du Canada, les volumes élevés, les nombreuses demandes à large portée et la pression opérationnelle constituent un défi constant pour l'atteinte de cet objectif.



Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré deux critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à traiter, ainsi que de la nature et du caractère délicat de la matière en question. Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes.

En ce qui concerne les demandes fermées en 2015-2016, l'ARC a examiné 1 233 194 pages. De ces demandes, 227 ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, dont 30 de plus de 5 000 pages. Le tableau 2.5.2 de l'annexe A donne des renseignements plus détaillés.

En plus de ce volume élevé, l'ARC traite bon nombre de demandes complexes, par exemple des cas liés à des litiges fiscaux ou qui requièrent des consultations avec des tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

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 traitent les renseignements qui pourraient révéler des renseignements confidentiels s'ils étaient divulgués. Les organismes et les ministères doivent consulter le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements devraient être exclus. S'il y a un doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé.

En 2015-2016, l'ARC a appliqué 14 exclusions aux documents confidentiels du Cabinet. Ces exclusions ont été appliquées après que la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté la Direction générale des services juridiques et reçu la confirmation que les renseignements étaient considérés comme des renseignements confidentiels du Cabinet.

Demandes de traduction

En 2015-2016, l'ARC a accepté de faire traduire des documents pour répondre à deux demandes d'accès à l'information.

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l'une des langues officielles sur demande, lorsque l'institution considère qu'il est dans l'intérêt public de les faire traduire.

Frais

Au cours de la période visée par le rapport, les frais perçus s'élevaient à 11 496 \$. La partie 4 de l'annexe A donne plus de précisions.



Coûts

En 2015-2016, les opérations liées à l'application de la Loi sur l'accès à l'information ont coûté 4 738 983 \$ à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Cela ne comprend toutefois pas les coûts associés à l'important travail de soutien et de coordination qu'offrent les régions et les directions générales. Le tableau 9.1 de l'annexe.

Environnement opérationnel

Volume des demandes

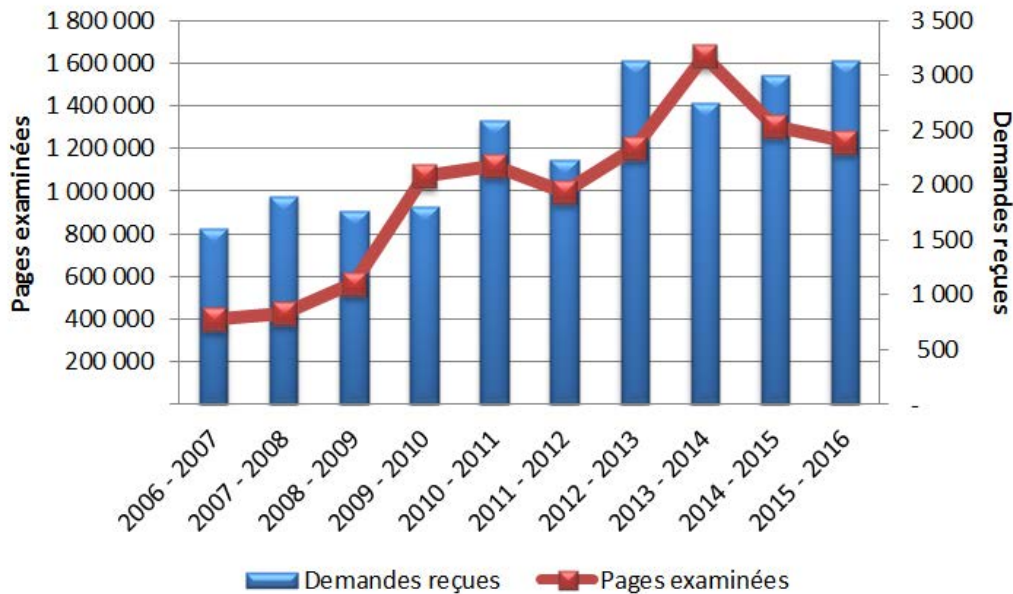
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite un grand volume de demandes d'accès à l'information, l'un des plus grands de tous les organismes fédéraux. Traditionnellement, l'ARC est parmi les cinq principaux organismes fédéraux pour ce qui est des demandes reçues et des pages traitées. En 2014-2015, l'ARC a traité le deuxième plus grand volume de pages (1,3 million).

- Les volumes ont augmenté en passant de 1 604 demandes reçues et d'un peu plus de 400 000 pages traitées en 2006-2007 à 3 139 demandes reçues et plus de 1,2 million de pages traitées en 2015-2016.
- Puisque 926 demandes ont été reportées de la période de rapport précédente, l'inventaire total de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en 2015-2016 était de 4 065 demandes.
- Compte tenu des 2 572 demandes fermées en 2015-2016, l'ARC a commencé 2016-2017 avec 1 493 demandes dans son inventaire.
- De plus, le nombre de demandes informelles a augmenté considérablement : 595 demandes informelles ont été reçues au cours de l'exercice, une hausse de 81 % par rapport à la période de rapport précédente (ce sont des demandes qui ne relèvent pas de la Loi sur l'accès à l'information).

Comme le tableau suivant le montre, la charge de travail de la Direction a augmenté de manière constante au cours des 10 dernières années.



Augmentation de la charge de travail



Demandes de nature délicate

En plus de grands volumes, l'ARC traite de nombreuses demandes complexes, par exemple, des demandes liées à un litige fiscal ou qui exigent une consultation auprès d'un tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

En 2015-2016, il y a eu une augmentation de 20 % du nombre de dossiers de nature délicate par rapport à la période de rapport précédente.

Dotation

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a dû faire face à des défis de dotation attribuables à l'attrition. Elle a donc pris des mesures pour surmonter ces défis, y compris embaucher plusieurs analystes et commis.

Sensibilisation

Pour accroître la sensibilisation des employés au rôle important qu'ils jouent dans le droit du public d'accéder aux renseignements, l'ARC a participé, pour la cinquième année de suite, à la Semaine du droit à l'information. Cette semaine vise à sensibiliser le public à son droit d'accéder aux renseignements du gouvernement, tout en soulignant que cette liberté constitue un élément essentiel tant de la démocratie que d'une bonne gouvernance.



Au cours de la semaine, l'ARC a souligné le fait que, tout comme le gouvernement du Canada s'efforce de fournir de plus en plus de renseignements de façon informelle et d'augmenter les divulgations proactives dans un souci de transparence, elle réaffirme son engagement à offrir un service de qualité aux Canadiens en mettant à leur disposition les renseignements qui les intéressent, de façon proactive et le plus efficacement.

Au moyen d'un bulletin mensuel et d'une téléconférence trimestrielle, la Direction communique régulièrement avec des personnes ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans les directions générales et les régions. L'objectif est de les sensibiliser davantage à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et au rôle qu'elles jouent pour soutenir de saines pratiques de gestion de la vie privée à l'ARC.

De nouveaux outils ont aussi été élaborés pour aider ces personnes ressources à exercer leurs rôles et leurs responsabilités. Par exemple, une note de service contenant des recommandations aide les employés de l'ARC qui formulent des recommandations aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin de soutenir l'épuration des renseignements.

Pour offrir davantage de soutien aux personnes ressources, la Direction a lancé au cours de l'exercice l'outil DropZone, qui permet de transmettre électroniquement à la Direction des documents qui répondent à leurs besoins. Grâce à ce nouvel outil, l'ARC gagne du temps, utilise moins de ressources et favorise le développement durable.

La Direction dirige aussi un projet pour mieux faire connaître et comprendre aux employés les rôles et responsabilités liés à la façon de répondre aux demandes d'accès à l'information et aux renseignements personnels. À cette fin, elle crée des produits dans SavoirFaire. SavoirFaire offre des instructions conviviales aux employés et aux gestionnaires.

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels offre aux employés de l'ARC de la formation sur les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur leurs responsabilités en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins de publics précis. Par exemple, les employés qui possèdent peu ou pas de connaissances suivent le cours AIPRP 101 ou le cours en ligne de l'École de la fonction publique du Canada, « Éléments fondamentaux de l'AIPRP ».

Les experts en la matière suivent une formation plus spécialisée, comme sur la façon de répondre aux demandes de documents. En tout, au cours de l'exercice :

- 1 211 employés ont participé à 40 séances à l'échelle du Canada
- 97 employés ont suivi le cours en ligne de l'École de la fonction publique du Canada « Éléments fondamentaux de l'AIPRP »
- 135 gestionnaires ont reçu une formation en ligne dans le cadre du programme d'apprentissage et de perfectionnement en gestion de l'ARC
- 6 présentations ont été faites aux comités de la haute direction de l'ARC, en plus de celles données pendant les réunions trimestrielles du Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels



La Direction générale des services juridiques de l'ARC a offert une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information. En tout, elle a offert 14 séances de formation à 131 employés. Ces séances mettaient l'accent sur l'offre de conseils au personnel de l'ARC quant à la façon de préparer des documents pour communication dans les salles de lecture de l'ARC et sur l'interprétation juridique de la Loi sur l'accès à l'information pour le personnel spécialisé de l'Agence.

Outre la formation en classe, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a lancé une stratégie en vue d'utiliser d'autres moyens pour sensibiliser les employés, comme les webinaires. La transition vers la formation en ligne permettra à la Direction de joindre un public élargi et de concevoir de façon plus efficace une formation plus ciblée pour des publics précis. En mars 2016, le premier webinaire a été présenté aux personnes ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le cadre du Forum national de renforcement des capacités techniques. Des consultations ont également eu lieu auprès de la Direction générale des ressources humaines afin d'élaborer des outils de travail pour les employés de l'ARC sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. En 2016-2017, ces outils seront affichés dans SavoirFaire.

En plus de la formation destinée aux employés à l'échelle de l'ARC, la Direction a créé et offert de la formation à 15 nouveaux employés qui s'y sont joints en tant qu'analystes en mars 2016. Le travail de création de modules électroniques pour le personnel de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a également été entrepris et le premier module sera lancé en 2016-2017.

Site Web de l'ARC

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a collaboré avec des intervenants internes de l'ARC afin de remanier les pages Web sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Elle voulait ainsi mieux informer les contribuables qu'ils peuvent demander des renseignements à l'ARC de plusieurs façons, en plus de pouvoir présenter une demande d'accès à l'information ou à des renseignements personnels. Les pages revues seront affichées en 2016-2017.

Gouvernement ouvert

L'ARC soutient pleinement le gouvernement ouvert :

- en étendant et en améliorant continuellement ses services et sa présence Web pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à l'information dont ils ont besoin
- en divulguant proactivement des renseignements au public sur les plans et les procédures d'entreprise de l'ARC, les lois, les règlements, les demandes d'accès à l'information fermées, la salle de lecture virtuelle et plus encore
- en rendant disponibles les jeux de données rendus anonymes sur le Portail du gouvernement ouvert du gouvernement du Canada
- en essayant de nouvelles idées, en s'adaptant aux nouvelles technologies et en cherchant des améliorations continues qui sont fondamentales à l'atteinte de l'objectif de maximiser l'efficacité des



options de service de l'ARC pour les Canadiens

Plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a travaillé en étroite collaboration avec la Direction générale de la stratégie et de l'intégration en vue de déterminer les activités liées à l'information ouverte pour inclusion dans le Plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert de l'ARC. Ces activités comprennent celles liées aux plans du gouvernement du Canada pour moderniser la Loi sur l'accès à l'information et pour élaborer une salle de lecture virtuelle dans le site Web de l'ARC. Le plan est mis à jour chaque année.

Salle de lecture virtuelle

En mars 2016, l'ARC a lancé sa salle de lecture virtuelle dans son site Web. Cette salle de lecture élargit la façon dont l'ARC divulgue des renseignements au public en lui donnant un accès immédiat aux manuels de l'ARC les plus fréquemment demandés. De plus, cette initiative appuie les objectifs de divulgation informelle de l'ARC et répond aux recommandations du Commissariat à l'information et du Bureau de l'ombudsman des contribuables visant à élargir la divulgation informelle des renseignements.

Politiques, lignes directrices et procédures

L'ARC continue de promouvoir et de soutenir le respect des politiques, des lignes directrices et des procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dans ses communications et sa formation.

Au cours de l'exercice, des ébauches de documents d'orientation ont été rédigés pour accroître la sensibilisation à la divulgation informelle dans l'ensemble de l'ARC.

Suivi des inventaires de demandes

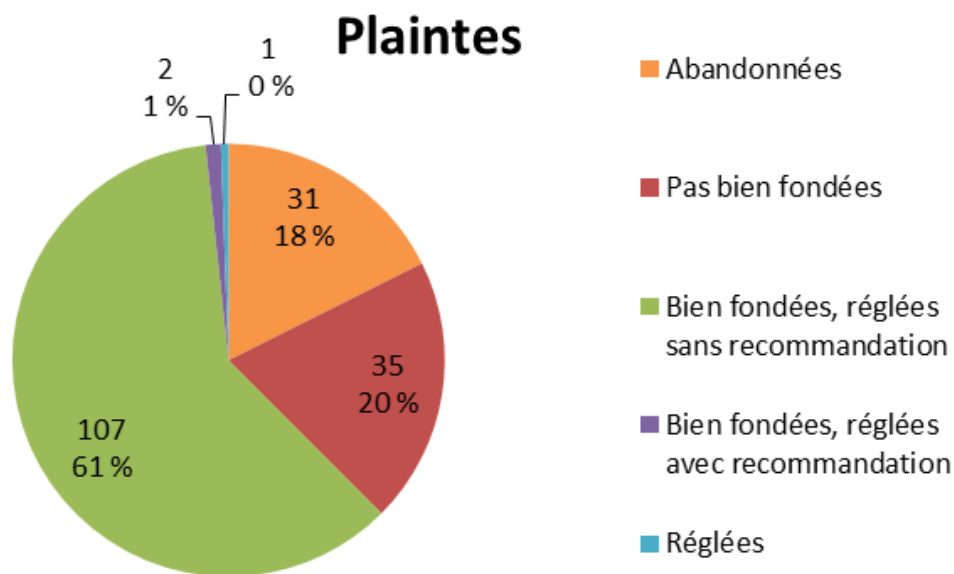
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit un rapport mensuel qui donne des renseignements statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce rapport indique le temps moyen que passe une demande à chacune des étapes du traitement (par exemple, la réception, la recherche et la localisation, l'analyse). Il fournit aussi des renseignements statistiques sur le nombre de prolongations de délai, le temps d'achèvement, le nombre de pages traitées, les plaintes et les décisions relatives à celles-ci.



La direction utilise 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.

Plaintes, enquêtes et affaires de la Cour fédérale

En 2015-2016, l'ARC a reçu 271 plaintes relatives à l'accès à l'information, ce qui représente une augmentation de 22 plaintes (8 %) par rapport aux 249 plaintes reçues au cours de la période de rapport précédente.



En 2015-2016, l'ARC a résolu 176 plaintes. Le tableau suivant montre le classement des plaintes réglées pendant l'exercice. Les définitions des catégories de classement des plaintes se trouvent à http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_disposition-categories-des-plaintes.aspx

En 2015-2016, la Cour fédérale a été saisie de 12 plaintes, dont 11 reliées au même demandeur.

Lettres d'attestation au Commissariat à l'information

En 2014-2015, le Commissariat à l'information a demandé à l'ARC d'obtenir une attestation pour ses enquêtes sur 25 plaintes concernant des dossiers manquants. L'attestation a pour but de s'assurer que toutes les mesures raisonnables ont été prises pour repérer correctement les dossiers pertinents, veiller à ce qu'ils soient fournis et prévenir tout manque de diligence raisonnable dans la recherche de dossiers. L'ARC a entamé le processus d'attestation à la fin de mars 2015. En 2015-2016, le Commissariat à l'information a demandé une attestation sur 21 autres plaintes concernant des dossiers manquants.

En tout, les attestations pour 46 dossiers ont été envoyées aux secteurs de programme pertinents et 27 ont été achevées et retournées au commissaire à l'information, accompagnées de documents additionnels dans certains cas. Les lettres d'attestation qui restent seront signées en 2016-2017.



Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes afin de renforcer l'accès à l'information à l'ARC.

Commissariat à l'information du Canada

L'ARC a travaillé en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information en 2015-2016, principalement en ce qui concerne la gestion des plaintes des demandeurs et la coordination du processus de lettres d'attestation.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'ARC a renforcé sa relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tout au long de l'exercice, des façons suivantes :

- consulter la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat à de nombreuses occasions
- prendre part aux réunions de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- prendre part à la formation du groupe de travail des directeurs généraux de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- participer à des discussions avec des organisations fédérales sur les coûts liés au Programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et sur la façon de renforcer le processus décisionnel pour les questions touchant l'AIPRP

Conclusion

L'ARC s'est engagée à accorder l'accès à l'information à toute la population canadienne comme le prévoit la Loi sur l'accès à l'information. En 2015-2016, l'ARC a fait des progrès importants en vue de surmonter ses difficultés et de donner suite aux recommandations formulées par les organismes de surveillance afin de renforcer davantage ses processus en matière d'accès à l'information.

En 2016-2017, l'ARC poursuivra ces efforts :

- en favorisant l'utilisation de la divulgation informelle
- en agrandissant sa salle de lecture virtuelle
- en mettant en œuvre de meilleures pratiques d'assurance de la qualité à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- en accroissant la sensibilisation aux questions touchant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au moyen de nouvelles plateformes, comme des webinaires, des outils de travail et SavoirFaire
- en répondant à toutes les recommandations formulées par suite des examens et des vérifications des fonctions de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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 2015 au 31 mars 2016

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

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	3 139
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	926
Total	4 065
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	2 572
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	1 493

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	202
Secteur universitaire	24
Secteur commercial (secteur privé)	907
Organisations	40
Public	1 789
Refus de s'identifier	177
Total	3 139

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							Total
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
526	21	42	2	4	0	0	595



Partie 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	19	217	146	104	27	23	6	542
Communication partielle	9	140	245	389	194	180	93	1 250
Exception totale	0	2	5	2	4	2	1	16
Exclusion totale	0	0	1	0	0	0	0	1
Aucun document n'existe	8	74	47	30	8	8	4	179
Demande transférée	9	1	0	0	0	0	0	10
Demande abandonnée	493	33	14	20	2	6	5	573
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	539	467	458	545	235	219	109	2 572



2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	35	16(1)b)	201	16.4(1)b)	0	20(1)c)	21
13(1)b)	2	16(1)c)	562	16.5	0	20(1)d)	1
13(1)c)	37	16(1)d)	0	17	3	20.1	0
13(1)d)	2	16(2)	5	18a)	0	20.2	0
13(1)e)	0	16(2)a)	1	18b)	2	20.4	0
14	0	16(2)b)	0	18c)	0	21(1)a)	130
14a)	9	16(2)c)	69	18d)	20	21(1)b)	289
14b)	1	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)c)	17
15(1)	4	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)d)	15
15(1) - Affaires inter- nationales	25	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	22	19
15(1) - Défense du Canada	14	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	1	22.1(1)	1
15(1) - Activités subversives	0	16.1(1)d)	0	19(1)	804	23	196
16(1)a)(i)	9	16.2(1)	0	20(1)a)	0	24(1)	1 000
16(1)a)(ii)	9	16.3	0	20(1)b)	25	26	3
16(1)a)(iii)	1	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	0		



2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	24	69(1)a)	3	69(1)g) re b)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re c)	9
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re d)	9
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re e)	8
68.2a)	0	69(1)e)	1	69(1)g) re f)	1
68.2b)	0	69(1)f)	1	69.1(1)	0
69(1)	8	69(1)g)re a)	25		

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	121	421	0
Communication partielle	102	1 148	0
Total	223	1 569	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	29 435	29 435	542
Communication partielle	1 187 100	1 095 991	1 250
Exception totale	382	0	16
Exclusion totale	0	0	1
Demande abandonnée	16 277	0	573
Ni confirmée ni infirmée	0	0	1
Total	1 233 194	1 125 426	2 383



2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

	Moins de 100 pages traitées		101 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 communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	487	11 313	48	8 916	3	2 084	4	7 122	0	0
Communication partielle	459	16 364	400	100 209	174	122 952	188	378 940	29	477 526
Exception totale	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	560	0	5	0	2	0	5	0	1	0
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 523	27 677	453	109 125	179	125 036	197	386 062	30	477 526

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	11	11
Communication partielle	0	2	2	39	43
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	4	4
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	2	2	54	58

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statuaire

Nombre de demandes fermées après le délai statuaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
671	508	19	15	129



2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	33	68	101
16 à 30 jours	30	39	69
31 à 60 jours	30	61	91
61 à 120 jours	65	93	158
121 à 180 jours	36	61	97
181 à 365 jours	34	48	82
Plus de 365 jours	20	53	73
Total	248	423	671

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	2	0	2
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	2	0	2

Partie 3 – Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes avec prolongations du délai prolongé	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	219	0	21	0
Communication partielle	874	0	58	5
Exception totale	5	0	5	0
Exclusion totale	1	0	0	0
Aucun document n'existe	62	0	3	0
Demande abandonnée	37	0	0	0
Total	1 198	0	87	5



3.2 Durée des prorogations

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	461	0	15	0
31 à 60 jours	335	0	36	5
61 à 120 jours	307	0	28	0
121 à 180 jours	45	0	8	0
181 à 365 jours	26	0	0	0
Plus de 365 jours	24	0	0	0
Total	1 198	0	87	5

Partie 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant \$	Nombre de demandes	Montant \$
Présentation	2 258	11 290 \$	64	320 \$
Recherche	1	165 \$	0	0 \$
Production	0	0 \$	0	0 \$
Programmation	0	0 \$	0	0 \$
Préparation	0	0 \$	0	0 \$
Support de substitution	0	0 \$	0	0 \$
Reproduction	1	41 \$	0	0 \$
Total	2 260	11 496 \$	64	320 \$



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

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	116	4 784	10	311
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	15	2 371	0	0
Total	131	7 155	10	311
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	119	6 089	9	237
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	12	1 066	1	74



5.2 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 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	12	27	9	1	1	0	0	50
Communiquer en partie	3	11	23	8	2	1	0	48
Exempter en entier	1	3	2	0	0	0	0	6
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	2	0	0	0	0	0	2
Autre	7	3	1	1	1	0	0	13
Total	23	46	35	10	4	1	0	119

5.3 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 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	1	4	0	0	0	0	0	5
Communiquer en partie	0	0	1	1	0	0	0	2
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	1	1	0	0	0	0	0	2
Total	2	5	1	1	0	0	0	9



Partie 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 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 communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	5	240	2	232	0	0	0	0	0	0
16 à 30	2	20	1	169	0	0	0	0	0	0
31 à 60	1	34	1	124	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	1	28	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	10	422	4	525	0	0	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1 001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	5	240	2	232	0	0	0	0	0	0
16 à 30	2	20	1	169	0	0	0	0	0	0
31 à 60	1	34	1	124	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	1	28	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	10	422	4	525	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 35	Article 37	Total
271	0	176	447



Partie 8 – Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
12	0	0	12

Partie 9 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant \$
Salaires		3 633 077 \$
Heures supplémentaires		59 665 \$
Biens et services		1 046 241 \$
- Contrats de services professionnels	863 680 \$	
- Autres	182 561 \$	
Total		4 738 983 \$

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	54,00
Employés à temps partiel et occasionnels	0,00
Employés régionaux	0,00
Experts-conseils et personnel d'agence	9,50
Étudiants	0,00
Total	63,50