

# Agence du revenu du Canada

## Rapport d'étape sur les demandes de communication en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Tous les ministères examinés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomption de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Le présent rapport fait état des progrès réalisés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) quand il s'agit d'atteindre un respect idéal des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport précédent. Il contient également des renseignements sur l'état de la mise en œuvre des recommandations faites dans le rapport d'étape de janvier 2004.

### 2. HISTORIQUE EN MATIÈRE DE RESPECT

Dans sa fiche de rendement de 1999, le Commissariat à l'information du Canada avait accordé à l'ARC (auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada) la note « F » (signal rouge) pour ce qui est du respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*, le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevant à 85,6 %.

En janvier 2000, les statistiques montraient que, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes de communication s'était amélioré pour passer à 51,5 %, ce qui correspondait encore toutefois à la note « F ».

En janvier 2001, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2000, l'ARC faisait montre d'un respect de la Loi « à la limite », le Ministère ayant reçu la note « C » pour un rapport de 14,9 %.

Selon le rapport de janvier 2002, l'ARC continuait de réaliser des progrès impressionnants en réduisant le nombre de demandes en présomption de refus. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001, l'Agence a obtenu la note « B » avec un rapport de 6,8 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus.

Pour 2002-2003, l'ARC a continué d'améliorer son rendement en obtenant un rapport de présomption de refus de 3,5 %, ce qui correspond à la note « A », son rendement passant à 5,2 % pour tout l'exercice, ce qui correspond à la note « B ».

Dans le rapport d'étape de 2004, on a indiqué que l'ARC avait obtenu la note « B » pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, dénotant un respect jugé « bon » des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus pour la période s'établissait à 6,5 %.

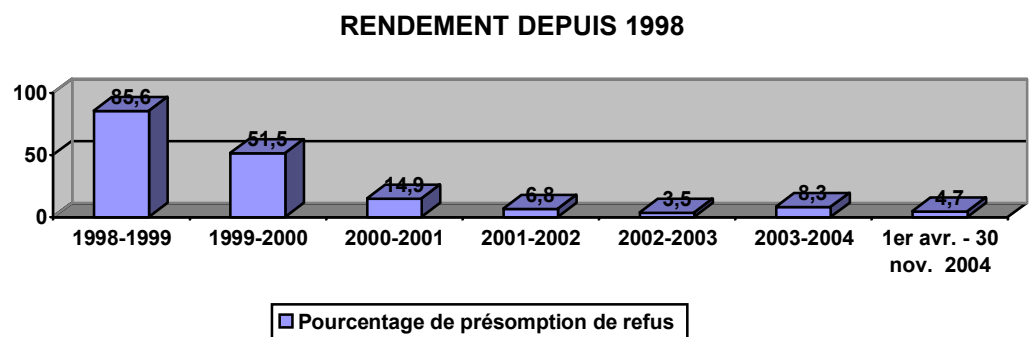
### 3. SITUATION ACTUELLE

Pour la période visée par le rapport, c.-à-d. du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, les demandes reportées de l'exercice précédent ainsi que le nombre de demandes déjà en présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril ont été prises en considération. Par conséquent, le Ministère présente un rapport remarquable de 4,7 % entre les nouvelles demandes et les demande en présomption de refus, soit la note « A » et un respect idéal pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004. Puisqu'il s'agit de la première année où les chiffres sont calculés différemment, les petits tableaux suivants font état des niveaux de respect au moyen de la formule précédente et de la formule actuelle pour les rapports d'étape de l'an dernier et de cette année.

Formule précédente 1 <sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003	Formule actuelle 1 <sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003
6,5 %	6,5 %

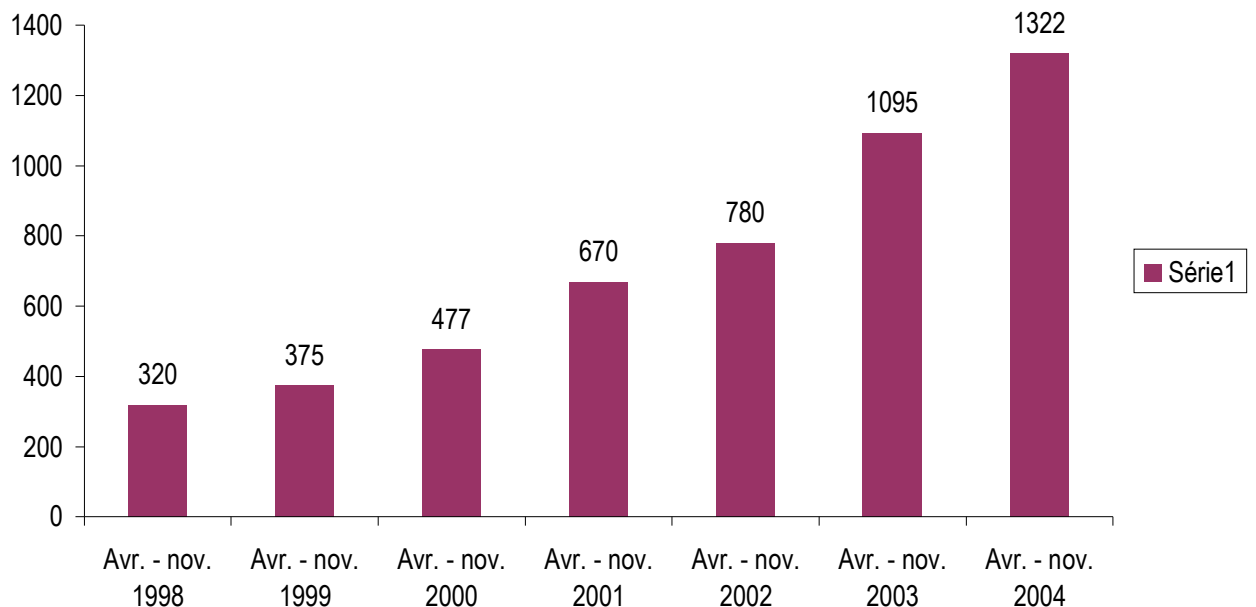
Formule précédente 1 <sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004	Formule actuelle 1 <sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004
5,9 %	4,7 %

Le graphique qui suit fait état de l'amélioration constante qui marque les efforts déployés par l'ARC pour atteindre un respect idéal des délais prévus dans à la *Loi sur l'accès à l'information*.



Le nombre de demandes reçues à l'ARC augmente constamment d'année en année. Ainsi, l'augmentation de plus de 20 % du nombre des nouvelles demandes reçues cette année traduit cette tendance. On en fait d'ailleurs état dans le graphique ci-après.

### Demands reçues par période



Pendant l'examen précédent, les responsables de la Direction de l'AIPRP ont énuméré un certain nombre d'initiatives qui ont permis de maintenir un bon respect des délais :

- Suivi hebdomadaire des statistiques pour permettre aux gestionnaires d'être informés de la charge de travail en procédant à un contrôle à tous les niveaux de la direction. Les évaluations de rendement futures à l'intention des gestionnaires de l'AIPRP, qui révéleront la participation des hauts fonctionnaires, comprendront des objectifs de rendement relatifs au taux d'exécution à temps des demandes visées par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Les processus liés à l'ouverture de nouvelles demandes comprennent maintenant une procédure de sélection. Cette procédure vise non seulement à relever et résoudre les problèmes administratifs liés à la réception des nouvelles demandes, mais également à déterminer si l'information demandée par le requérant conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* est accessible de façon officielle et de façon plus pratique auprès des bureaux de programme de l'Agence.
- Il faut créer et doter un poste d'agent pour examiner les demandes afin de déterminer si celles-ci peuvent être traitées de façon officielle, et il faut également déterminer continuellement si l'information communiquée par l'entremise des demandes de communication précédentes pourrait permettre de répondre de façon officielle aux demandes.

- Une sensibilisation accrue à l'échelle de l'Agence aux rôles et aux responsabilités a été intégrée au manuel d'orientation, et des ajouts futurs devaient comprendre des renvois en ligne.

Au cours des deux dernières années, l'ARC a subi des restructurations considérables avec le départ de l'ancienne Direction générale des douanes de l'ADRC, maintenant appelée l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Malgré la disparition des demandes d'AI liées aux douanes, on a quand même noté une augmentation de 20,7 % des demandes reçues pendant la période visée par le présent rapport. Le coordonnateur de l'AIPRP a indiqué que le transfert d'un certain nombre d'ETP à l'ASFC avait signifié la perte d'employés formés au traitement des demandes de nature fiscale. Même si cette mesure a eu des incidences à court terme, les effets néfastes en ont été réduits grâce à la formation d'employés chargés de remplacer ceux qui sont partis à l'ASFC. La note « A » obtenue et le respect idéal atteint par l'ARC pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004 reflètent une transition très fructueuse.

L'ARC a réalisé des progrès gigantesques quand il s'est agi d'améliorer son rendement depuis la première fiche de rendement. La Direction de l'AIPRP continue d'examiner les ressources à sa disposition. Des fonds supplémentaires lui ont été accordés pour s'acquitter de sa charge de travail pendant l'exercice 2003-2004. La Direction compte une soixantaine d'ETP préposés à l'AIPRP de même que deux bureaux satellites (à Montréal et à Vancouver), qui font désormais office de bureaux permanents relevant du coordonnateur de l'AIPRP à Ottawa.

L'ARC a également envisagé de nouvelles méthodes et technologies. Elle a ainsi loué de nouvelles photocopieuses Canon pouvant faire des prélèvements en ligne. Une application de suivi est rattachée aux photocopieuses, et tout le système est exploité à l'interne grâce à la technologie de l'information (TI) de l'ARC.

#### **4. AUTRES RECOMMANDATIONS**

*Recommandation n° 1*

---

**L'ARC devrait maintenir en 2005-2006 un respect idéal des délais prévus dans la Loi sur l'accès à l'information.**

---

#### **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2004**

Les recommandations suivantes avaient été formulées dans le but d'appuyer les efforts constants déployés par l'ARC afin de traiter les demandes de communication dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* :

*Recommandation n° 1 précédente*

---

**On encourage l'ARC à examiner continuellement son processus pour atteindre la conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Suites données :** L'ARC continue d'examiner ses activités de traitement des demandes de communication afin d'atteindre et de maintenir un respect idéal des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Les BPR répondent en huit jours en moyenne à la Direction de l'AIPRP, ce qui est considéré comme un délai de traitement raisonnable. Le coordonnateur de l'AIPRP a indiqué que l'on s'efforce constamment de respecter les délais et dit estimer que les initiatives qui ont été prises jusqu'à maintenant portent fruits. La Direction générale de l'AIPRP a reçu l'appui de la haute direction à cet égard et des fonds suffisants.

*Recommandation n° 2 précédente*

---

**On encourage l'ARC à mettre la dernière main à l'analyse de l'information diffusée afin de déterminer les possibilités de mettre régulièrement les informations à la disposition du public.**

---

**Suites données :** L'ARC a terminé l'analyse de l'information en décembre 2004; cependant, le type d'information qui pourrait être diffusé de manière proactive fait toujours l'objet de discussions entre les responsables de l'AIPRP et les BPR. Il semble que la quantité d'information disponible de manière officielle n'est pas très grande étant donné que la plupart des renseignements demandés par le public se limitent généralement à des questions intéressant les contribuables.

*Recommandation n° 3 précédente*

---

**On encourage l'ARC à procéder à l'analyse et à l'élaboration de ses normes de traitement pour offrir aux employés et aux BPR des directives sur leurs rôles et responsabilités dans tout le processus d'accès à l'information.**

---

**Suites données :** La Direction de l'AIPRP révisé constamment les processus afin de faire en sorte que les demandes soient traitées de manière efficace. Les discussions se poursuivent relativement aux divers processus. La Direction de l'AIPRP a rédigé un guide à l'intention des BPR dans le but d'obtenir des recommandations plus judicieuses concernant les questions délicates en réponse aux demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La Directive sur la protection des renseignements personnels est presque terminée. Cette directive aidera les responsables de l'ARC dans l'exercice de leurs obligations juridiques en vertu des dispositions législatives.

Les employés de l'AIPRP reçoivent également de la formation interne continue. De plus, le Groupe des consultations, des politiques et de la formation de la Direction de l'AIPRP fournit régulièrement de la formation interne aux BPR sur demande. On trouve également de l'information sur l'accès à l'information en ligne. La Direction de l'AIPRP tiendra sa conférence nationale à l'automne 2005 pour tous les responsables de l'AIPRP en poste dans les directions générales de l'ARC.

Les gestionnaires de l'AIPRP sont satisfaits que les employés de l'ARC connaissent bien leurs rôles et responsabilités respectifs concernant le processus d'accès à l'information. Les BPR fournissent davantage de réponses dans les délais et, parce qu'ils connaissent davantage le domaine de l'accès à l'information, présentent également des recommandations plus judicieuses sur les questions s'y rapportant.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

<b>Questionnaire aux fins d'analyse statistique à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i></b>			
<b>Demandes reportées de l'exercice précédent.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2003 - 31 mars 2004</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 30 nov. 2004</b>
<b>1.</b>	Nombre de demandes reportées :	412	542
<b>2.</b>	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	23	10
<b>Partie B : Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclues.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2003 - 31 mars 2004</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 30 nov. 2004</b>
<b>3.</b>	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	1646	1322
<b>4.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	992	649
<b>4.B</b>	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	46	31
<b>4.C</b>	Dans quel délai après l'échéance a-t-on répondu aux demandes pour lesquelles aucune prorogation de délai n'avait été demandée?		
	De 1 à 30 jours :	37	23
	De 31 à 60 jours :	8	2
	De 61 à 90 jours :	1	6
	Plus de 91 jours :	0	0
<b>5.</b>	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	604	501
<b>6.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	517	129
<b>6.B</b>	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	79	24
<b>6.C</b>	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	43	18
	De 31 à 60 jours :	12	6
	De 61 à 90 jours :	13	0
	Plus de 91 jours :	11	0
<b>7.</b>	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?	<b>23</b>	

