



Commissaire
à l'information
du Canada

Information
Commissioner
of Canada



Rapport spécial au Parlement

Par Suzanne Legault

Commissaire à l'information du Canada par intérim
Avril 2010

Hors délais

Fiches de rendement 2008–2009

Problèmes systémiques influant sur l'accès à l'information au Canada

Le Commissariat à l'information du Canada
Place de Ville, Tour B, 7^e étage
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Tél. : 613-995-2410
Sans frais : 1-800-267-0441
ATS : 613-947-0388
Télééc. : 613-947-7294

Courriel : general@oic-ci.gc.ca
Site Internet : www.oic-ci.gc.ca

©Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2010
No cat. : IP4-5/2010
ISBN 978-1-100-51178-8



Imprimé sur du papier contenant plus de 10 % de fibres recyclées postconsommation.



Information
Commissioner
of Canada

Commissaire
à l'information
du Canada



Avril 2010

L'honorable Peter Milliken, député
Président de la Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Président,

En vertu de l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Hors délais : Fiches de rendement 2008–2009 et problèmes systémiques influant sur l'accès à l'information au Canada*.

Le présent rapport s'inscrit parmi les efforts que déploie sans cesse mon personnel pour mettre en lumière la façon dont les institutions fédérales se conforment à la Loi. Dans la foulée du rapport de l'année dernière sur les retards chroniques et autres problèmes faisant couramment obstacle à l'accès, nous avons fait le suivi de nos recommandations et des plans d'action qui en ont découlé. Nous avons aussi élargi notre échantillon d'institutions pour étayer les fiches de cette année d'un plus grand nombre de données quantitatives et qualitatives. Nous avons ainsi constaté que peu de progrès ont été réalisés jusqu'ici pour corriger les causes sous-jacentes aux retards observés dans tout le système. En tout, 13 des 24 institutions évaluées cette année affichent un rendement sous la moyenne ou inférieur. Le présent rapport documente à nouveau les questions clés sur lesquelles le Parlement pourrait vouloir se pencher pour améliorer l'efficacité du système d'accès.

Je vous prie d'agrée, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La commissaire à l'information du Canada par intérim,
Suzanne Legault



Information
Commissioner
of Canada

Commissaire
à l'information
du Canada



Avril 2010

L'honorable Noël A. Kinsella, sénateur
Président du Sénat
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Président,

En vertu de l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Hors délais : Fiches de rendement 2008–2009 et problèmes systémiques influant sur l'accès à l'information au Canada*.

Le présent rapport s'inscrit parmi les efforts que déploie sans cesse mon personnel pour mettre en lumière la façon dont les institutions fédérales se conforment à la Loi. Dans la foulée du rapport de l'année dernière sur les retards chroniques et autres problèmes faisant couramment obstacle à l'accès, nous avons fait le suivi de nos recommandations et des plans d'action qui en ont découlé. Nous avons aussi élargi notre échantillon d'institutions pour étayer les fiches de cette année d'un plus grand nombre de données quantitatives et qualitatives. Nous avons ainsi constaté que peu de progrès ont été réalisés jusqu'ici pour corriger les causes sous-jacentes aux retards observés dans tout le système. En tout, 13 des 24 institutions évaluées cette année affichent un rendement sous la moyenne ou inférieur. Le présent rapport documente à nouveau les questions clés sur lesquelles le Parlement pourrait vouloir se pencher pour améliorer l'efficacité du système d'accès.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La commissaire à l'information du Canada par intérim,
Suzanne Legault

Table des matières

Message de la commissaire par intérim	2
Sommaire	3
Introduction	6
1. Preuves relatives aux retards	7
2. Le point sur les problèmes systémiques	12
3. Engagements du Commissariat à l'information	19
4. Fiches de rendement des institutions	21
Suivi d'une institution évaluée en 2007–2008	24
Bibliothèque et Archives Canada	25
Institutions évaluées en 2007–2008 et réévaluées en 2008–2009	26
Affaires étrangères et Commerce international Canada	27
Agence des services frontaliers du Canada	33
Bureau du Conseil privé	37
Gendarmerie royale du Canada	45
Défense nationale	49
Ministère de la Justice Canada	55
Ressources naturelles Canada	59
Santé Canada	63
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	69
Institutions évaluées en 2008–2009	74
Affaires indiennes et du Nord Canada	75
Agence canadienne d'inspection des aliments	79
Agence canadienne de développement international	83
Agence du revenu du Canada	87
Citoyenneté et Immigration Canada	93
Environnement Canada	97
Industrie Canada	101
Patrimoine canadien	105
Pêches et Océans Canada	109
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	113
Sécurité publique Canada	117
Service canadien du renseignement de sécurité	121
Service correctionnel du Canada	125
Téléfilm Canada	129
Transports Canada	133
Appendice A	137
Appendice B	147

Message de la commissaire par intérim

J'ai le plaisir de présenter au Parlement ce rapport spécial, qui s'inscrit dans le plan triennal du Commissariat portant sur les fiches de rendement et les problèmes systémiques [hyperlien]. Ce plan établit une démarche exhaustive pour l'évaluation des retards dans les réponses aux demandes d'accès afin de mieux cerner et corriger les problèmes en cause.

Malgré avertissements et recommandations, les retards constituent toujours le talon d'Achille du système d'accès à l'information, n'ayant pas encore fait l'objet d'une attention adéquate à l'échelle du gouvernement. Les retards chroniques engendrent un nombre croissant de plaintes, qui entraînent des pressions additionnelles sur les institutions, particulièrement celles où les ressources font défaut. Par conséquent, les retards continuent de porter atteinte au droit qu'ont les demandeurs d'accéder rapidement à l'information.

Ce droit risque même l'oblitération puisque les retards menacent de faire perdre toute pertinence au système d'accès dans notre présente économie axée sur l'information. L'évolution constante des technologies de l'information et des communications a accru les attentes en faveur d'une diffusion rapide de l'information à même de favoriser la création de contenu et l'innovation. Le gouvernement devrait montrer l'exemple en ce domaine ou, du moins, emboîter le pas.

En vue d'élaborer nos fiches de rendement, nous avons demandé aux principaux intervenants dans les institutions, soit les coordonnateurs de l'accès, de nous indiquer ce qui favorise ou entrave leurs activités. La collaboration et l'expérience des coordonnateurs et de leur personnel nous ont été très précieuses. Leur perspective est d'autant plus instructive que leur mandat consiste à assurer la transparence au sein même d'un environnement de plus en plus réfractaire au risque.

Cette année, nous avons élargi notre échantillon d'institutions afin d'obtenir suffisamment de faits pour bien étayer notre évaluation de l'ampleur et des causes de retard dans l'accès à l'information à l'échelle du gouvernement.

Les institutions qui obtiennent une bonne note doivent largement leur succès à un solide leadership. Il s'agit d'institutions qui se sont activement engagées en faveur de la transparence en mettant en place des plans d'action détaillés pour leurs programmes d'accès, lesquels requièrent habituellement plusieurs années pour atteindre tous les objectifs visés. Cette démarche des plus réalistes suppose un soutien marqué et constant de la part des cadres de direction.

De telles institutions représentent toutefois la minorité. Ailleurs, le refus d'accorder aux Canadiens un accès à l'information en temps opportun s'explique par plusieurs facteurs. Ressources insuffisantes, mauvaise gestion de l'information, utilisation inappropriée des prorogations de délai, consultations fréquentes et prolongées, longs processus d'examen et d'approbation, délégation de pouvoirs inadéquate ou mal appliquée, voilà autant d'éléments susceptibles de retarder la communication pendant des mois et des mois.

L'automne dernier, en réponse au rapport du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique qui proposait des modifications législatives à la *Loi sur l'accès à l'information*, le gouvernement a indiqué que toute modification législative doit s'inscrire dans le cadre d'un examen des solutions administratives.

Par conséquent, le présent rapport analyse les éléments qui ont une incidence directe et marquée sur la capacité des institutions de respecter les délais prescrits par la Loi pour répondre aux demandes d'accès. Il contient mes recommandations à mettre

en œuvre par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en sa qualité de centre décisionnel pour l'administration de la Loi. Certaines recommandations proposent de nouvelles mesures; d'autres réitèrent les recommandations issues des fiches de rendement de l'année dernière. Il s'agit là de mesures simples, sensées et fort attendues, qui amélioreront la reddition de comptes tout en veillant à ce que l'accès à l'information ne devienne pas la cible de la prochaine vague de compressions budgétaires.

Le statu quo selon lequel les citoyens veulent l'information que le gouvernement veut contrôler ne fonctionne plus. Les arcanes techniques de la bureaucratie ne sont ni une explication raisonnable, ni une excuse acceptable pour des délais de plus en plus longs. À titre de gardiens de l'information qui appartient aux Canadiens, le Parlement, le Commissariat et le gouvernement doivent travailler avec tous les intervenants pour trouver des solutions dynamiques qui font honneur à la démocratie en favorisant la libre circulation de l'information.



Sommaire

Le présent rapport spécial s'inscrit dans le plan triennal que le Commissariat à l'information a prévu pour les fiches de rendement et les problèmes systémiques.¹ Ce plan vise à évaluer et à investiguer l'ampleur et les causes sous-jacentes des retards chroniques dont l'administration fédérale fait preuve dans le traitement des demandes d'accès à l'information.

Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*, les institutions disposent de 30 jours pour traiter les demandes d'accès. Elles peuvent se prévaloir d'une prorogation de délai dans des circonstances limitées et précises. En 2008–2009, 44 % des plaintes reçues par le Commissariat portaient sur des retards et des prorogations. Parmi toutes les plaintes liées aux retards ayant mené à des conclusions, trois plaintes sur quatre se sont révélées fondées.

Cette année, nous avons élargi notre échantillon pour les fiches de rendement à 24 institutions, lesquelles représentent 88 % de toutes les demandes d'accès soumises en 2008–2009. Nous avons sélectionné toutes les institutions au sujet desquelles nous avons reçu au moins cinq plaintes liées à des retards (demandes réglées en retard et problèmes attribuables aux prorogations dont se prévalent les institutions pour traiter les demandes) durant la période de référence. Cet échantillon a fourni suffisamment de données statistiques et d'information contextuelle pour permettre une évaluation des retards à la fois rigoureuse et bien étayée.

Retards dans l'accès à l'information

Pour réaliser une évaluation détaillée des retards, nous avons utilisé trois indicateurs qui révèlent différentes facettes de la rapidité d'exécution. En examinant les

taux de présomption de refus – à savoir le pourcentage de demandes pour lesquelles les échéances prévues par la Loi n'ont pas été respectées –, nous avons constaté une très grande variation entre les institutions, allant de 0 % pour Téléfilm Canada à 59,6 % pour Affaires étrangères et Commerce international Canada.

Pour ce qui est du **délai de traitement moyen**, une seule institution – Citoyenneté et Immigration Canada, avec une moyenne de 34 jours – a réussi à s'approcher de l'échéance de 30 jours. La statistique culmine à 157 jours pour le Bureau du Conseil privé et à 163 jours pour Affaires étrangères et Commerce international Canada. Ces chiffres revêtent une grande importance compte tenu du nombre élevé de demandes de consultation obligatoire que traitent ces deux institutions.

Nous avons également examiné le **nombre de demandes complétées une fois passée l'échéance prévue par la Loi**. Il s'agit là d'un bon indicateur de l'engagement des institutions à assister les demandeurs aussi rapidement que possible. Nous avons constaté qu'il fallait plus de 60 jours pour fermer plus du quart (27 %) de toutes les demandes non réglées après l'échéance originale (soit 30 jours ou une échéance prorogée).

Notre analyse a clairement confirmé que l'usage abusif croissant des prorogations de délai, ainsi que le nombre et la durée des consultations interinstitutionnelles, sont les causes les plus courantes des retards. Les institutions à cours de ressources utilisent de plus en plus les prorogations comme mesure administrative pour composer avec de lourdes charges de travail. À notre avis, cela est contraire à l'esprit de la Loi et à l'intention qui sous-tend la disposition sur les prorogations. Le nombre croissant de consultations crée des goulots d'étranglement dans le système.

Au moment de mettre sous presse, certaines plaintes ont également mis en relief le risque de retard dû à de présumées ingérences dans le traitement des demandes ou dans la délégation de pouvoirs.

Fiches de rendement des institutions

Comme l'indiquent les fiches de rendement de cette année, la rapidité d'exécution posait encore une fois problème pour toutes les institutions. En tout, 13 des 24 institutions évaluées ont fait preuve d'un rendement sous la moyenne ou inférieur en 2008–2009.

Citoyenneté et Immigration Canada et le **ministère de la Justice Canada** ont obtenu un résultat parfait, dû essentiellement à l'importance que la haute direction démontre en faveur d'une culture favorable à la conformité. Trois institutions ont atteint un résultat supérieur à celui de l'année précédente. L'**Agence des services frontaliers du Canada** de même que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** ont présenté un rendement supérieur à la moyenne grâce à la mise en œuvre efficace de plans d'action triennaux visant à améliorer la conformité. La **Gendarmerie royale du Canada** a considérablement amélioré son rendement en adoptant des procédures pour réduire les délais de récupération des documents et le taux de présomption de refus.

Douze institutions ont affiché un rendement sous la moyenne ou insatisfaisant. Elles représentaient 9 047 (ou 27 %) de toutes les demandes d'accès soumises à l'administration fédérale en 2008–2009. (Ce pourcentage s'élève à 45 % si nous retirons la vaste proportion des demandes reçues par Citoyenneté et Immigration Canada.) La plupart de ces institutions affichaient des taux de présomption de

¹ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx

refus bien supérieurs à 20 %, culminant à près de 60 % dans le cas mentionné plus tôt. Leur faible rendement était attribuable, dans diverses mesures, aux facteurs suivants : ressources insuffisantes, délégation de pouvoirs diffuse, longs processus d'examen et d'approbation, fort roulement de personnel, et utilisation abusive ou inappropriée des prorogations de délai. Certaines de ces institutions ont également eu une forte incidence sur le système d'accès dans son ensemble compte tenu de leur rôle pivot dans le processus de consultation obligatoire.

Le rendement d'**Affaires étrangères et Commerce international Canada** s'est avéré si faible que le Commissariat n'a pu le coter suivant les critères établis.

Problèmes systémiques

Notre approche globale pour l'évaluation des retards dans les réponses aux demandes d'accès favorise une analyse plus approfondie des problèmes récurrents et systémiques auxquels font face la plupart des institutions. L'exercice des fiches de rendement de cette année a confirmé la présence, voire la persistance, auprès d'un éventail d'institutions encore plus large, des cinq problèmes systémiques recensés l'année dernière. L'exercice a également mis en lumière l'incidence que les ordonnances de délégation de pouvoirs inadéquates ou mal appliquées peuvent avoir sur la rapidité d'accès à l'information.

Les **ordonnances de délégation de pouvoirs** établissent les pouvoirs, les tâches et les responsabilités qui sont délégués

par le responsable institutionnel aux fins de l'administration de la Loi au sein de l'organisation. Notre exercice nous a permis d'obtenir des preuves orales d'ordonnances de délégation comportant de nombreux niveaux d'examen et d'approbation, qui auraient entraîné, dans certains cas, des retards supplémentaires injustifiés. Vu ces témoignages, nous chercherons à vérifier dans le cadre d'une enquête systémique si de telles pratiques tendent à retarder davantage les réponses aux demandes d'accès ou si elles ont eu une incidence négative sur la quantité d'information divulguée. Une meilleure orientation est nécessaire pour assurer des ordonnances de délégation pertinentes, efficaces et transparentes et prévenir une influence inappropriée sur le traitement des demandes d'accès.

Le **leadership** est sans doute le déterminant le plus important quant à l'efficacité avec laquelle les institutions s'acquittent de leurs obligations en vertu de la Loi. L'engagement de la haute direction envers le système d'accès détermine le niveau de ressources attribuées au programme d'accès ainsi que le degré d'ouverture de l'institution. Il importe de réviser les critères qui sous-tendent le Cadre de responsabilisation de gestion pour bien mesurer la conformité institutionnelle et faire en sorte que les responsables des institutions et les gestionnaires supérieurs soient comptables de leur rendement.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'utilisation abusive des **prorogations de délai** constitue une cause importante de retards dans le système. Nous avons constaté une

application inégale et parfois non conforme de l'alinéa 9(1)a), qui prévoit le recours aux prorogations dans des circonstances précises. Contrairement à l'esprit de la Loi, les institutions qui n'ont pas suffisamment de ressources utilisent de plus en plus les prorogations comme mesure administrative pour gérer les lourdes charges de travail. Le Commissariat en contrôlera étroitement l'utilisation par le biais des avis de prorogation qu'il reçoit. Outre les plaintes, ces avis constituent le seul moyen prévu par la Loi pour rendre compte de l'utilisation des prorogations. Il faut également de meilleures statistiques pour mieux suivre l'utilisation et la durée des prorogations et, par conséquent, responsabiliser les institutions.

Les **consultations interinstitutionnelles** posent un véritable défi pour l'accès rapide à l'information. Seule l'institution à qui s'adresse la demande est actuellement responsable du respect des prescriptions de la Loi. Cette situation aggrave le problème des goulots d'étranglement découlant du nombre croissant de consultations obligatoires. On ne dispose pour le moment d'aucune donnée pour mesurer l'amplitude et les répercussions des consultations.

Les preuves tendent à démontrer que l'insuffisance des **ressources** – fonds, personnel et outils – mine l'efficacité du processus d'accès à l'information. Cette insuffisance engendre également des risques excessifs, notamment l'érosion du droit d'accès à l'information. Seules des ressources humaines permanentes et qualifiées de même que des outils adéquats peuvent assurer une conformité soutenue. La pénurie de main-d'œuvre

exige, de toute urgence, la mise en œuvre d'un plan d'action intégré des ressources humaines.

Finalement, l'accès à l'information repose en grande partie sur une saine **gestion des documents**. Une gestion inefficace de l'information demandée en vertu de la Loi ralentit la récupération des documents, donne lieu à des recherches incertaines, incomplètes ou infructueuses, et risque d'engendrer de longs retards et des plaintes. Certaines initiatives à long terme ont été entreprises pour remédier aux lacunes en matière de gestion de l'information à l'échelle de l'administration, mais elles devront être appuyées d'un engagement et d'efforts soutenus pour atteindre les résultats escomptés.

Recommandations et engagements

En dépit des avertissements et des recommandations à l'intention des institutions concernées et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, peu de progrès ont été enregistrés jusqu'ici pour corriger les causes sous-jacentes aux retards dans le système. Il faut de toute urgence un **plan d'action** pour résoudre la pénurie actuelle d'employés chargés de l'accès à l'information. En l'absence d'une réforme législative, il faut **davantage d'éléments d'information détaillés et fiables** – notamment sur les prorogations de délai, les consultations, la charge de travail et les résultats – pour mesurer avec précision la façon dont les institutions remplissent leurs obligations aux termes de la Loi et améliorer les **mécanismes de responsabilisation**.

Pour sa part, le Commissariat s'est acquitté des engagements énoncés dans le rapport de l'an dernier. Nous introduirons bientôt de nouvelles catégories pour le classement des plaintes réglées afin de mieux rendre compte du rendement des institutions. Nous avons également entrepris d'évaluer la mesure selon laquelle les institutions communiquent l'information en conformité avec la Loi. Après la mise à jour de notre plan triennal² pour tenir compte des nouveaux développements, nous irons de l'avant avec une enquête systémique approfondie sur les causes et les sources de retard à l'échelle du système.

Comme l'a indiqué le commissaire par intérim devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique, le Commissariat travaillera étroitement avec les institutions pour mieux comprendre les défis que celles-ci doivent relever pour faciliter davantage l'accès à l'information. Le Commissariat fournira une **orientation plus précise** sous forme de directives sur les pratiques et autres moyens pour accélérer le traitement des demandes ainsi que la résolution des plaintes.

² http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx

Introduction

Le rapport spécial de cette année porte avant tout sur la rapidité des réponses aux demandes d'accès à l'information. Nous examinons l'efficacité dont 24 institutions fédérales – représentant 88 % de toutes les demandes d'accès – ont fait preuve en 2008–2009. Nous analysons également les facteurs qui ont une incidence sur la capacité globale du système d'offrir un service rapide aux Canadiens.³

Les fiches de rendement de l'année dernière⁴ ont démontré que la rapidité de réponse aux demandes d'accès à l'information n'est plus la norme pour les institutions fédérales, ni même un idéal à atteindre. Dans un tel contexte, le Commissariat s'est fixé comme objectif, dans son plan triennal sur les fiches de rendement et les problèmes systémiques,⁵ d'examiner les causes sous-jacentes à ce problème afin de concevoir des solutions appropriées.

D'une ampleur sans précédent, l'exercice de cette année offre une évaluation de la situation fondée sur des faits, dans le but d'accélérer l'accès à l'information. En l'absence d'une réforme législative, il est impératif de recueillir des éléments d'information fiables et détaillés pour mesurer avec précision la conformité des institutions à la Loi et élaborer des mécanismes pour mieux les responsabiliser devant le public canadien.

Notre exercice est d'autant plus opportun que le ministre de la Justice a indiqué, en octobre 2009, devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique, que le gouvernement examinerait des solutions administratives

pour remédier aux lacunes législatives. Nous recommandons fortement que le gouvernement s'attaque en priorité au problème endémique des retards, qu'on pourrait réduire de manière appréciable en appliquant des mesures administratives dans le cadre d'un effort concerté avec tous les intervenants clés.

Le **chapitre 1** du présent rapport offre, à partir des faits observés, une évaluation de l'ampleur et des causes immédiates des retards à l'échelle du système. Au **chapitre 2**, nous faisons le point sur les progrès réalisés à ce jour dans la mise en œuvre des recommandations de l'année dernière pour corriger les divers problèmes ayant une incidence marquée sur la rapidité d'exécution dans l'ensemble de l'administration. Nous y faisons également état d'un autre problème systémique faisant entrave à l'accès, mis au jour lors de l'exercice de cette année. Le **chapitre 3** décrit les mesures qu'entreprendra le Commissariat dans le cadre de son mandat pour s'attaquer aux problèmes liés aux retards. Enfin, le **chapitre 4** présente les fiches de rendement des 24 institutions évaluées cette année.

L'information contenue dans le présent rapport provient de plusieurs sources, y compris les réponses des institutions à un questionnaire,⁶ qui sollicitait des statistiques et des réponses descriptives à certaines questions précises, suivi d'entrevues auprès de responsables clés de l'accès à l'information. Nous avons également consulté les imprimés des systèmes institutionnels de gestion des cas, les rapports annuels des institutions sur l'accès à l'information et nos propres

La *Loi sur l'accès à l'information* accorde à tout citoyen, résident ou société au Canada le droit de demander et d'obtenir des renseignements détenus par une institution fédérale, notamment des documents, des images, des lettres, des courriels et des notes de service. Il existe toutefois certaines restrictions. À titre d'exemple, les institutions peuvent retenir en tout ou en partie des documents contenant des renseignements personnels, des documents confidentiels du Cabinet ou de l'information qui, si elle était communiquée, pourrait nuire à la sécurité du Canada.

Le Commissariat à l'information veille à ce que les institutions fédérales respectent la Loi et offrent un accès opportun à l'information, afin que le gouvernement rende compte de son administration à la population canadienne.

dossiers. Nos conclusions sont issues de l'analyse que nous avons faite de tous les éléments d'information mis en lumière par ces sources.

³ Selon les données fournies au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada par les 241 institutions fédérales assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*, 34 041 demandes ont été reçues en 2008–2009. Les 24 institutions examinées pour l'exercice actuel ont reçu 88 % du nombre total de demandes, soit 29 845 demandes. Voir www.infosource.gc.ca.

⁴ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008.aspx

⁵ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx

⁶ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rep-pub-spec_rep-rap_spec-quest-2008-2009_questionnaires.aspx

1. Preuves relatives aux retards

La promptitude de la communication est la pierre angulaire de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette obligation a été réaffirmée il y a quelques années par l'adoption de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, en vertu de laquelle les institutions fédérales ont le devoir de prêter assistance aux demandeurs et de répondre sans tarder à leurs demandes d'information.

Dans son rapport statistique pour 2008–2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) indique que les institutions ont répondu à 57,1 % de toutes les demandes⁷ dans la période de 30 jours prévue par la Loi. Il va de soi que ce n'est pas le rendement souhaité par le législateur. Les commentateurs de l'accès à l'information dénoncent fréquemment les délais croissants du traitement des demandes d'accès, un signe que le système est déficient.

En fait, 44 % des plaintes reçues par le Commissariat à l'information en 2008–2009 portaient sur des retards et des prorogations dont les institutions s'étaient prévaluées pour traiter les demandes d'accès. En outre, parmi toutes les plaintes liées aux retards ayant mené à des conclusions, presque trois sur quatre se sont révélées fondées.

Comment expliquons nous ce rendement? Quelle est l'ampleur des retards dans les réponses aux demandes d'accès? Quelles en sont les raisons?

Le SCT recueille de l'information sur la manière dont les institutions administrent la Loi. Ces données sont publiées une fois l'an⁸ sous forme cumulative. Les institutions fédérales déposent également

une fois l'an devant le Parlement un rapport statistique individuel. C'est le seul ensemble de données qui offre au public un aperçu de la manière dont les institutions fédérales administrent la Loi.

Le problème que posent les données cumulatives est qu'elles nivellent le rendement des institutions. Les bons rendements se fondent avec les moins bons, ce qui fausse le tableau de la situation. À titre d'exemple, Citoyenneté et Immigration Canada a reçu 41 % de toutes les demandes formulées en 2008–2009. CIC a répondu aux demandes dans une moyenne de 34 jours. Tel qu'il est illustré ci dessous (figures 1 et 2), la situation empire lorsque les statistiques de CIC ne sont pas prises en compte.

Le désavantage de ces données cumulatives est qu'elles n'indiquent pas le niveau de détail requis pour comparer et opposer le rendement des institutions. Elles n'offrent aucune indication quant au nombre et à la durée des retards, et s'ils étaient légitimes ou non. Enfin, on ignore tout sur ce qui se produit avec les demandes non réglées après 121 jours.

Pour suppléer aux données existantes et dégager suffisamment d'éléments d'information pour une analyse plus approfondie, le Commissariat a élargi son échantillon cette année à 24 institutions. Cet échantillon représente 88 % de toutes les demandes d'accès faites auprès de l'administration fédérale. Les données quantitatives proviennent du questionnaire⁹ que les institutions ont rempli et des imprimés de leurs systèmes de gestion des cas.

Figure 1: Temps requis pour traiter une demande en 2008–2009

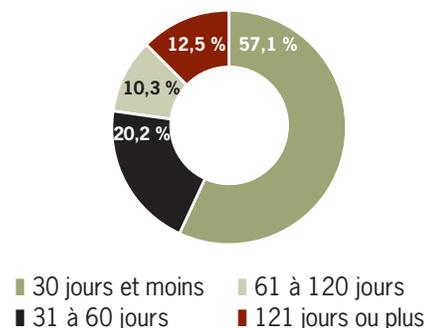
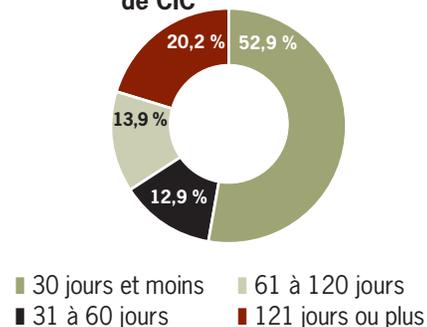


Figure 2: Temps requis pour traiter une demande en 2008–2009, sans les statistiques de CIC



⁷ Selon les statistiques du SCT pour 2008-2009, 57,1 % de toutes les demandes reçues par 241 institutions ont été réglées dans le 30 jours; 20,2 % entre 31 et 60 jours; 10,3 % entre 61 et 120 jours; et 12,5 % en plus de 120 jours. Voir <http://www.infosource.gc.ca>.

⁸ <http://www.infosource.gc.ca>

⁹ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rep-pub-spec_rep-rap_spec-quest-2008-2009_questionnaires.aspx

Le questionnaire comportait trois indicateurs temporels, à savoir le taux de présomption de refus, le délai de traitement moyen et le nombre de demandes auxquelles l'institution a répondu une fois épuisée l'échéance prévue par la Loi. Ces indicateurs, pris ensemble, exposent différentes facettes de la rapidité de réponse.

Le Commissariat utilise depuis longtemps le **taux de présomption de refus** pour mesurer la conformité d'une institution aux échéances prévues par la Loi. Conformément à la Loi, les demandeurs ont le droit d'accéder rapidement à l'information. Par conséquent, une réponse en retard est considérée comme une présomption de refus. En 2008–2009, le Commissariat a reçu 261 plaintes sur de telles présomptions; 80 % des plaintes ayant mené à des conclusions se sont révélées fondées.

Les institutions devraient viser le moins de présomptions de refus possible. Comme le démontre la figure 3, l'écart dans les pourcentages des présomptions est plutôt marqué. Cela peut être attribuable à divers facteurs, dont le niveau de ressources, la durée ou la complexité des processus d'approbation et les pratiques de gestion au sein de l'institution. Toutefois, la plupart des responsables dénoncent les consultations interinstitutionnelles comme étant un facteur appréciable de retard et une grande source de frustration, car elles sont souvent hors de leur contrôle. Nous discutons plus en détail de ces facteurs dans le chapitre suivant sur les problèmes systémiques.

Qui dit présomption de refus dit retard. Toutefois, on en sait peu sur la **durée des retards**. La figure 4 offre plus d'information sur le délai de réponse des institutions. Tel qu'il est illustré, les

Canadiens doivent fréquemment attendre plus de 30 jours pour recevoir une réponse à leur demande. En tout, sept des 24 institutions examinées ont répondu aux demandes d'accès dans une moyenne de 31 à 60 jours; six ont répondu entre 61 et 90 jours; six autres, entre 91 et 120 jours, tandis que les cinq dernières ont atteint des moyennes aussi élevées que 157 et 163 jours. La complexité des demandes a des répercussions évidentes sur le temps que prend une institution pour les traiter, tout comme les consultations et le volume de pages à examiner. Toutefois, les prorogations de délai sont la principale cause des délais de traitement moyens qui s'étirent sur plus de 30 jours.

Le **nombre de demandes auxquelles on a répondu après les échéances prévues par la Loi** – et le retard de ces réponses – est un indicateur crucial de l'engagement des institutions à traiter les

Figure 3 Taux de présomption de refus, 24 institutions, 2008–2009

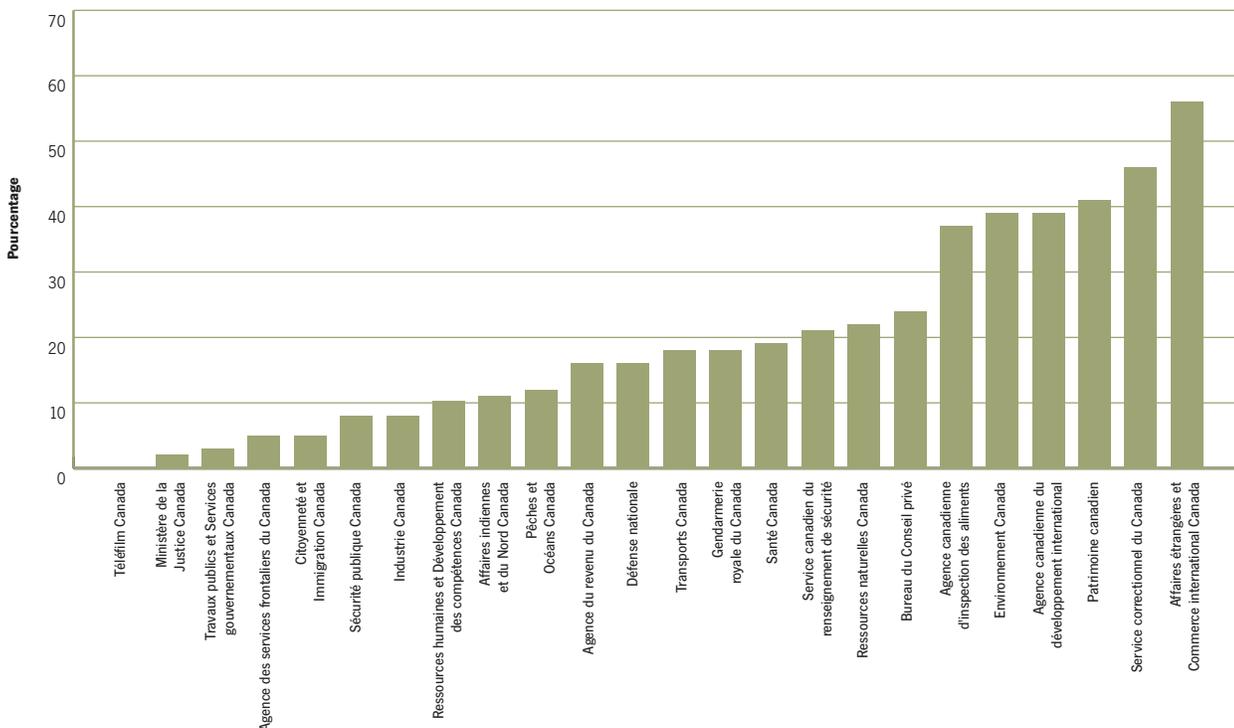
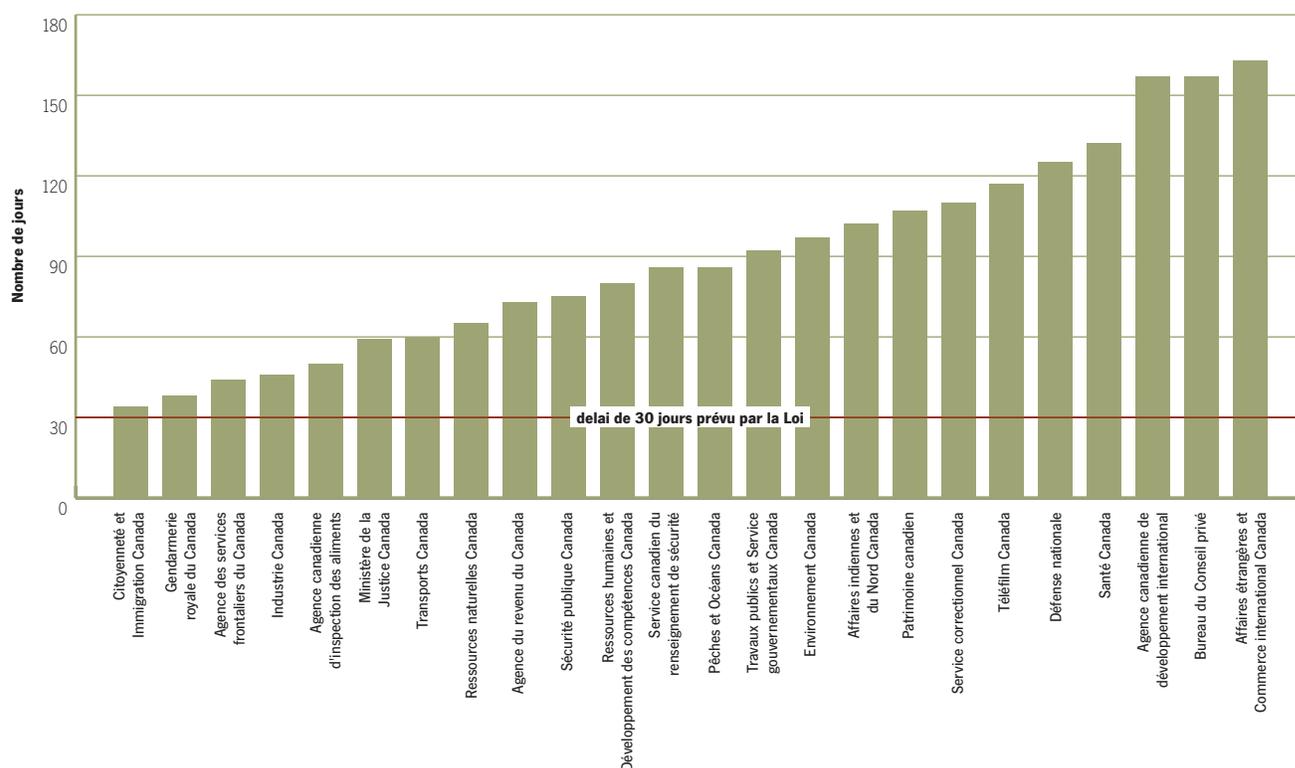


Figure 4 Délai de traitement moyen des demandes, 24 institutions, 2008–2009



demandes le plus rapidement possible. Nous nous sommes rendu compte que, lorsqu'une réponse à une demande est en retard, il n'existe aucune garantie qu'on y répondra rapidement par la suite.

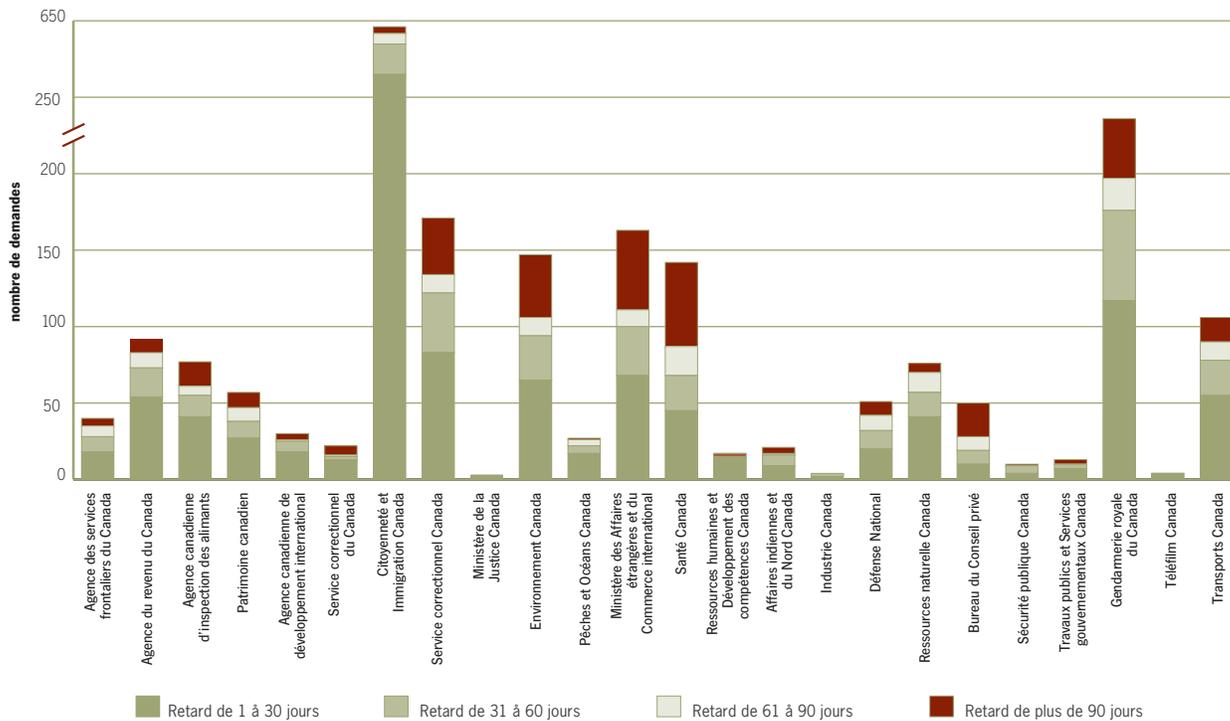
Comme le démontre la figure 5, les 24 institutions ont réglé 2 216 demandes après la date d'échéance originale (soit 30 jours ou un délai prorogé). De ce nombre, 594 (27 %) ont été réglées après plus de 60 jours. Durant les entrevues, les responsables d'au moins une institution ont révélé qu'ils tendent à privilégier une demande qui n'est pas en retard plutôt qu'une demande déjà en retard, pour améliorer leur fiche de rendement. Nous trouvons cette pratique quelque peu troublante, et nous redoutons que d'autres institutions n'accordent moins d'importance aux demandes en retard qu'aux demandes plus récentes.

Dans l'ensemble, si l'on se fie aux résultats des fiches de rendement de cette année, certaines institutions (avec des classements entre 4 et 5) ont un bon rendement pour ce qui est de la rapidité de réponse aux demandes d'accès. Elles appliquent des processus sains et efficaces et tirent le maximum des outils à leur disposition. Par conséquent, elles ont réussi à offrir des services en temps opportun aux demandeurs et ont reçu peu de plaintes fondées. Par opposition, environ la moitié des institutions examinées affichent un rendement sous la moyenne ou insatisfaisant.

Quelles sont les causes immédiates des retards dans les réponses aux demandes d'accès?

L'utilisation inappropriée des prorogations de délai est l'une des causes de retard les plus importantes et les mieux reconnues. Les institutions fédérales doivent traiter les demandes d'accès dans les 30 jours suivant leur réception. On peut demander une prorogation s'il y a un grand nombre de documents à examiner ou s'il faut consulter d'autres institutions fédérales ou aviser des tiers. Selon l'intention du législateur, la durée de prorogation doit être justifiée afin que les demandeurs accèdent à l'information en temps opportun. Toutefois, la Loi ne prescrit aucune limite pour la durée de la prorogation et n'établit aucun critère pour les justifications. Le législateur a laissé le soin aux institutions de déterminer ce qui serait raisonnable en fonction des circonstances particulières de la demande.

Figure 5 Délai de traitement des demandes une fois l'échéance passée, 24 institutions, 2008–2009



Étant donné le peu d'examen dont elles font l'objet, les prorogations de délai sont devenues plus fréquentes et plus longues au fil des ans. D'après les plaintes enregistrées en 2008–2009, on constate que les prorogations constituent le plus important motif de plainte (31 %) auprès du Commissaire à l'information. Dans 70 % des cas ayant mené à des conclusions, les prorogations n'avaient pas été appliquées adéquatement. Le Commissariat examinera l'utilisation et la durée des prorogations dans le cadre de son enquête systémique, effectuée en vertu du paragraphe 30(3) de la Loi.

Tel qu'il a été mentionné précédemment, les **consultations interinstitutionnelles** représentent elles aussi une source de retard reconnue. Les institutions fédérales consultent fréquemment d'autres institutions

avant de déterminer s'il faut exempter, exclure ou communiquer des documents. Pour y parvenir, elles peuvent demander une prorogation afin de permettre à d'autres institutions de donner leur point de vue. Le temps nécessaire pour mener la consultation afin de communiquer l'information au demandeur dépend alors de l'efficacité et de la bonne volonté de l'institution consultée. À l'heure actuelle, il n'existe aucune obligation, ni incitation à traiter rapidement les demandes de consultation, même là où l'exige la politique gouvernementale.

Les délais prolongés en raison de consultations ont donc donné lieu à diverses tactiques d'esquive pour gérer les risques de retard, lesquelles soulèvent certaines préoccupations. À titre d'exemple, les institutions pourraient

régulièrement prendre des prorogations plus longues qu'il n'en faut, pour s'assurer que les demandes nécessitant des consultations soient réglées dans les délais prescrits. Elles pourraient encourager les demandeurs à réduire la portée de leur demande pour exclure certains documents plutôt que de risquer de longs délais attribuables aux consultations, une tactique qui, dans certains cas, pourrait limiter la quantité d'information à laquelle les demandeurs ont droit. Les institutions pourraient également choisir de fermer les demandes avant la fin des consultations, ce qui mettrait en péril les suivis futurs de telles demandes.

Il est difficile pour le moment d'évaluer avec précision les répercussions que les consultations interinstitutionnelles engendrent sur les retards, car on ne

dispose d'aucune statistique à ce sujet. Nous examinerons le volume de consultations, particulièrement celles qui sont obligatoires, dans le cadre de notre enquête systémique sur les retards et les prorogations de délai.

Largement médiatisées, certaines plaintes récemment déposées auprès du Commissariat suggèrent une autre source de retard dans les réponses aux demandes d'accès. Par conséquent, nous élargirons le cadre de notre enquête systémique sur les retards et les prorogations de délai pour englober la question des **ingérences** présumées, de nature politique ou autre, dans le traitement des demandes d'accès et la délégation des pouvoirs.

Dans notre rapport spécial de l'an dernier, nous invitons le SCT à améliorer la portée

des statistiques recueillies chaque année, particulièrement au chapitre du délai d'exécution, des prorogations et des consultations. Bien que le Secrétariat ait réalisé certaines étapes préparatoires pour recueillir des statistiques additionnelles en 2010-2011, la mise en œuvre du projet a été repoussée. Sur le plan pratique, cela signifie que les données informatives et comparatives concernant le rendement ne seront pas rendues publiques dans un proche avenir. Pourtant, il s'agit de données cruciales pour rendre les institutions responsables de leur rendement aux termes de la Loi.

Prenant appui sur l'information découlant du processus élargi des fiches de rendement de cette année, le prochain chapitre approfondit un certain nombre de questions qui ont une incidence marquée sur le

rendement du système d'accès à l'information, particulièrement pour ce qui est d'offrir un service rapide aux Canadiens.

2. Le point sur les problèmes systémiques

Un problème est systémique lorsqu'il touche l'ensemble du système et nuit à la capacité des institutions de s'acquitter de leurs obligations aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*. S'il n'est pas corrigé adéquatement, ce problème peut devenir la norme et contaminer tout le système, diminuant ainsi la responsabilisation du gouvernement et enfreignant davantage le droit qu'ont les demandeurs d'accéder à l'information.

Nous avons recensé cinq problèmes systémiques dans le rapport spécial de l'an dernier : le leadership, qui est le facteur le plus déterminant; les prorogations de délai et les consultations, qui sont les causes immédiates des retards, comme l'indique le chapitre 1; les ressources; et la gestion des documents. Le Commissariat à l'information a formulé plusieurs recommandations à l'intention du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et de l'École de la fonction publique du Canada afin de résoudre ces problèmes. Comme le démontre le présent bilan, il reste encore beaucoup à faire, de sorte que les mêmes problèmes sont réapparus cette année.

L'exercice de cette année a également permis de recueillir des preuves orales selon lesquelles les ordonnances de délégation de pouvoirs ont une incidence directe et appréciable sur la capacité des institutions de respecter les échéances prévues par la Loi pour répondre aux demandes d'information.

Ordonnances de délégation de pouvoirs

Conformément à la Loi, c'est le responsable de chaque institution qui doit rendre des comptes sur l'administration de la Loi au sein de l'institution. Au moyen d'une ordonnance, il ou elle délègue des pouvoirs particuliers à certains de ses fonctionnaires pour s'assurer que les

décisions sont efficacement mises en œuvre à l'échelon approprié.

Le coordonnateur de l'accès à l'information est un intervenant clé à ce chapitre. Idéalement, le coordonnateur reçoit la pleine délégation de pouvoirs pour le programme d'accès. Dans les faits, les rôles et les responsabilités des coordonnateurs, leur position dans la structure de gestion et le degré de pouvoir dont ils disposent pour administrer la Loi varient considérablement d'une institution à l'autre. Dans certaines institutions, la délégation de pouvoirs est très étendue, faisant appel à diverses personnes pour l'examen et les autorisations, ce qui prolonge le processus d'approbation. Dans d'autres cas, bien que l'ordonnance délègue le pouvoir au coordonnateur d'autres personnes interviennent dans le processus ou remettent en question ses décisions quant aux documents à communiquer.

Au moment de la publication, le Commissariat avait entrepris d'enquêter sur une série de plaintes mettant en évidence les risques d'ingérence politique et de retard découlant d'ordonnances de délégation inadéquates ou mal exécutées.

Pour bien fonctionner, un programme d'accès à l'information requiert une délégation de pouvoirs adéquate. Une ordonnance de délégation nécessitant de multiples couches d'intervention de la haute direction et des ministres sous forme d'examen et d'approbations demande beaucoup de temps de la part de la haute direction et risque d'entraîner des retards. Si l'ordonnance de délégation exige des cadres supérieurs qu'ils appliquent des exceptions et des exclusions, ils n'auront pas nécessairement l'expertise voulue pour interpréter ces dispositions de la Loi et pourraient être mal préparés à défendre leur décision devant le Commissariat durant une enquête. Plus dommageables encore,

ce sont les répercussions possible sur le droit qu'ont les demandeurs d'accéder rapidement aux documents et d'obtenir toute l'information à laquelle ils ont droit aux termes de la Loi.

Il s'ensuit qu'une ordonnance de délégation doit être pertinente, efficace et transparente. Cela signifie que les responsabilités devraient être déléguées aux fonctionnaires qui connaissent à fond les lois et la jurisprudence. Les processus d'examen et d'approbation connexes ne devraient pas retarder le traitement des demandes d'accès, ni restreindre indûment la communication des documents en vertu de la Loi.

Le président du Conseil du Trésor vient de mettre la dernière main à une étude des pratiques exemplaires pour les demandes d'accès à l'information faisant l'objet d'un traitement spécial. Cette étude découle d'une recommandation formulée à l'issue d'une enquête déclenchée par l'Association canadienne des journaux.¹⁰ Parmi les 18 pratiques exemplaires recensées dans le rapport, la première recommande que le responsable de l'institution délègue pleins pouvoirs au coordonnateur en ce qui touche l'administration de la Loi.

Recommandation 1

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada évalue l'ampleur dans laquelle les institutions mettent en œuvre les pratiques exemplaires concernant la délégation de certaines attributions aux termes de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'objectif étant d'obtenir des ordonnances de délégation qui sont pertinentes, efficaces et transparentes.

¹⁰ CNA investigation : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/syst-inv_inv-syst_do_secret_rules_lead_to_delays.aspx

Leadership

Le leadership de la haute direction est la clé de l'efficacité avec laquelle les institutions s'acquittent de leurs obligations en vertu de la Loi. Comme centre décisionnel, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a la responsabilité de fournir aux institutions l'orientation dont elles ont besoin pour bien appliquer la Loi. Dans les institutions, ce sont l'administrateur général et les fonctionnaires auxquels ils délèguent des pouvoirs qui, en bout de ligne, doivent rendre des comptes.

Durant la recherche effectuée en vue du présent rapport spécial, il nous est apparu clairement qu'un grand nombre d'institutions n'accordent toujours pas à l'accès à l'information la priorité qu'elle mérite en tant que responsabilité imposée par la Loi. Dans les situations où les administrateurs généraux ont pleinement assumé leurs responsabilités, les institutions ont démontré un niveau élevé de conformité ou des améliorations radicales ces dernières années. Les employés des bureaux d'accès à l'information et des secteurs de programme ont emboîté le pas aux leaders qui ont fait des déclarations claires en faveur de l'accès à l'information. Toutefois, si on en juge par certaines actions qui minent le système, comme les compressions dans le financement et l'acceptation d'une cote de rendement médiocre, il semble que bon nombre de fonctionnaires ne reconnaissent pas toute l'importance de la Loi et des principes de la liberté d'information.

Le succès d'un programme d'accès à l'information dépend avant tout du leadership. Par conséquent, les recommandations doivent s'adresser aux responsables qui disposent du pouvoir de les mettre en œuvre. Dans bien des cas, le Commissariat a recommandé au responsable de l'institution d'assumer un solide leadership dans l'établissement d'une culture de conformité et de

communication proactive. Un autre message clair en faveur d'une gestion prudente et responsable de l'accès à l'information serait d'inclure une telle obligation dans les ententes sur le rendement des gestionnaires.

Pratiques exemplaires

Après avoir été plus ou moins conformes à la Loi sur l'accès à l'information pendant plusieurs années, l'Agence des services frontaliers du Canada, le ministère de la Justice Canada de même que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont élaboré des plans pluriannuels dans le but de renverser la situation. Forts du soutien de la gestion supérieure, ces plans ont donné lieu à une amélioration considérable du rendement de ces institutions.

Dans le rapport spécial de l'an dernier, nous avons également recommandé au SCT de réviser les critères actuels du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) pour s'assurer de mesurer adéquatement l'efficacité avec laquelle les institutions respectent leurs obligations au terme de la Loi. Le SCT a examiné la méthode d'évaluation de la conformité utilisée pour le CRG; elle y inclura de nouvelles données statistiques ayant trait à l'AIPRP pour rehausser ses capacités de contrôle du rendement. (Voir l'Appendice A, où figure la réponse du SCT aux recommandations du Commissariat.)

La ronde VI du CRG¹¹ contenait une évaluation du respect en 2008 des prescriptions de la Loi et des exigences réglementaires. À part Téléfilm Canada, toutes les institutions examinées cette année par le biais du processus de fiches de rendement sont assujetties aux

exigences du CRG en matière d'accès à l'information. Aucune institution n'a obtenu la mention « fort ». Seulement quatre des 23 institutions (Patrimoine canadien, Citoyenneté et Immigration Canada, Industrie Canada et le Bureau du Conseil privé) étaient réputées avoir un rendement « acceptable », sans lacunes importantes, avec des indicateurs qui répondaient aux attentes du SCT. Les 19 autres institutions présentaient des lacunes mineures qui leur ont valu la cote « possibilité d'amélioration » sur le plan des exigences en production de rapports.

La question de savoir si une institution se conforme ou non aux exigences de production de rapports offre peu d'indication sur son rendement réel à l'égard de la rapidité avec laquelle elle donne accès à l'information. Les indicateurs du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) devraient permettre de mesurer l'efficacité globale avec laquelle les institutions fédérales respectent leurs obligations aux termes de la Loi. Par conséquent, nous réitérons la recommandation du rapport spécial de l'année dernière sur la nécessité d'introduire de solides indicateurs dans le CRG.

Recommandation 2

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada examine les critères actuels du Cadre de responsabilisation de gestion pour s'assurer qu'ils mesurent l'efficacité globale avec laquelle les institutions fédérales respectent leurs obligations aux termes de la Loi sur l'accès à l'information.

¹¹ La méthode utilisée par le SCT durant la ronde VI portait essentiellement sur la question de la production de rapports publics concernant le rendement des institutions, à savoir la présentation d'un rapport annuel au Parlement, la conformité à toutes les exigences obligatoires en matière de production de rapports, la publication de catégories de documents propres à l'institution conformément aux exigences au SCT, et la publication du fonds de renseignements, des programmes, des activités et de l'information connexe de l'institution dans Info Source 2008.

Prorogations de délai

La *Loi sur l'accès à l'information* permet aux institutions de prolonger la limite de temps dont elles disposent pour traiter une demande dans des circonstances précises et limitées et pour une période de temps raisonnable.

L'exercice des fiches de rendement de cette année a révélé encore une fois de nombreux cas où les institutions ont utilisé des prorogations de délai contrairement à l'intention du législateur, entraînant ainsi des retards inutiles. Le Commissariat a constaté chez les institutions une **application incohérente** de l'alinéa 9(1)a), qui prévoit des prorogations de délai lorsqu'une demande exige de chercher ou d'examiner un grand nombre de documents et que cela pourrait entraver considérablement le rendement de l'institution. L'incohérence résulte des diverses interprétations de ce qui constitue un « grand nombre de documents » par demande. Les institutions ont également recours à ce type de prorogations pour gérer la charge de travail liée à l'accès à l'information plutôt que d'attribuer les ressources nécessaires afin de s'assurer qu'elles disposent des employés en quantité voulue pour gérer le volume de demandes.

Le Commissariat publiera une directive sur les pratiques pour préciser la manière dont il interprète l'alinéa 9(1)a) de la Loi (Voir le chapitre 3, Engagement 1).

Le Commissariat demeure préoccupé par le manque de mécanismes régulateurs permettant d'assurer que toutes les prorogations sont légitimes, correctement appliquées et bien documentées. Le fait que la Loi ne prévoit aucune limite de temps pour les prorogations, ni sanctions pour les abus ou toute autre pratique occasionnant des retards, exacerbe encore davantage la situation.

Dans notre rapport spécial de l'année dernière, nous avons formulé plusieurs recommandations au SCT sur les prorogations de délai. En l'absence d'une réforme législative, il nous faut un plus grand nombre de statistiques de meilleure qualité pour évaluer avec précision le rendement des institutions et les tenir responsables devant le public canadien. En raison de retards dans la mise en œuvre, le SCT ne sera pas en mesure d'amorcer la collecte de ces statistiques améliorées en 2010–2011, comme nous l'avons recommandé. (Voir l'Appendice A).

Nous réitérons les recommandations du rapport spécial de l'année dernière sur la nécessité de recueillir des données plus solides pour accroître la responsabilisation.

Recommandation 3

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada recueille des statistiques annuelles conformément aux recommandations 3, 4 et 5 du rapport spécial de 2007–2008.¹²

¹² http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008_25.aspx

Consultations

Les institutions se consultent régulièrement les unes les autres sur l'information contenue dans les documents faisant l'objet d'une demande d'accès à l'information, pour confirmer l'information pouvant être communiquée ou faisant l'objet d'une exception (alinéa 9(1)b)). Selon la politique du Conseil du Trésor, les institutions fédérales doivent mener des consultations sur des demandes nécessitant l'application d'exceptions ayant trait aux affaires internationales, à la défense et à la sécurité nationale (article 15), et des exceptions relatives à l'exécution des lois et aux établissements pénitentiaires (article 16). La politique du CT exige également des institutions qu'elles consultent le Bureau du Conseil privé pour confirmer s'il s'agit de documents confidentiels du Cabinet. Ce sont là des « consultations obligatoires ».

Le nombre de consultations obligatoires s'est accru au fil des ans, de sorte qu'elles constituent présentement une part importante de la charge de travail de certaines institutions. (Voir ci-dessous la répartition de la charge de travail au sein des institutions les plus souvent consultées.) Par conséquent, bon nombre d'institutions ne répondent plus rapidement aux demandes de consultation. Cela a une incidence sur la rapidité avec laquelle l'institution qui consulte peut fermer les demandes d'accès connexes et communiquer l'information aux demandeurs.

Les consultations interinstitutionnelles posent un réel défi étant donné que l'institution qui reçoit la demande demeure seule responsable du règlement de la demande dans les délais prévus par la Loi. Toutefois, pour mener à terme la consultation en temps opportun, elle dépend entièrement de l'efficacité et de la bonne volonté de l'institution consultée.

Pratiques exemplaires

Le fait de contacter l'institution consultée pour déterminer mutuellement la durée de la consultation est une pratique exemplaire que devrait adopter un plus grand nombre d'institutions. Il s'agit d'une procédure normalisée à l'Agence canadienne d'inspection des aliments, à Industrie Canada et à Patrimoine canadien.

Les institutions qui reçoivent des demandes de consultation obligatoire (comme dans le cas de la figure 1) ont le devoir de s'assurer que leur rendement n'a pas une incidence marquée sur le système d'accès à l'information. Un faible rendement de leur part crée des goulots d'étranglement qui se répercutent sur tout le système et finissent par porter atteinte aux droits des demandeurs.

En raison du manque d'information sur les consultations, le système actuel n'attribue pas la responsabilité d'agir là où il convient. On ne trouve aucun incitatif dans les lois, dans les politiques, dans les ententes de rendement ou en vertu du Cadre de responsabilisation de gestion qui ferait en sorte que l'institution consultée serait tenue de répondre rapidement ou de traiter une consultation de façon prioritaire.

Toutes les institutions visées par l'exercice des fiches de rendement de cette année ont déclaré que les consultations étaient de plus en plus longues et que les délais de réponse étaient souvent dépassés. Il en est ainsi tout particulièrement pour le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et le conseiller juridique du BCP, qui s'occupe des renseignements confidentiels du Cabinet.

Pratiques exemplaires

Sécurité publique Canada a adopté une ligne de conduite ferme pour les situations où l'institution consultée néglige de répondre à temps. Elle s'en remet à son propre jugement pour déterminer les documents à communiquer et applique elle-même les exceptions nécessaires.

L'Agence des services frontaliers du Canada, le ministère de la Justice Canada, Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que l'Agence canadienne de développement international ont élaboré des protocoles avec les institutions qu'elles consultent fréquemment afin d'accélérer le processus.

En ce qui a trait aux consultations obligatoires, les dossiers qui se retrouvent entre les mains de l'institution consultée passent la plus grande partie du temps dans une file d'attente. Cette situation oblige les institutions qui consultent à adopter des tactiques d'esquive pour gérer les retards que risque d'occasionner le processus de consultation. Les institutions réclament de longues prorogations de délai généralisées comme s'il s'agissait de mesures de contingence pour s'assurer que les demandes seront traitées dans les délais. Bon nombre acceptent les délais de réponse fixés par leurs homologues (dans les cas où elles le demandent) et ne remettent pas en question des délais déraisonnables lorsque les circonstances et le bon sens le justifieraient (comme dans le cas d'une trousse de documents très petite ou sans ambiguïté). Certaines institutions ont également pris l'habitude de fermer des dossiers avant que la consultation n'ait été menée à terme pour éviter toute répercussion négative sur leur taux de conformité.

Dans son rapport spécial de l'année dernière, le Commissariat recommandait au SCT d'évaluer l'ampleur des consultations, y compris celles qui étaient obligatoires, de même que leurs répercussions sur la charge de travail des institutions. Le SCT a indiqué avoir examiné la question. Toutefois, aucune mesure particulière n'a été prise durant la période de référence pour évaluer les répercussions des consultations. La directive proposée sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information fait état de l'importance des consultations opportunes. En outre,

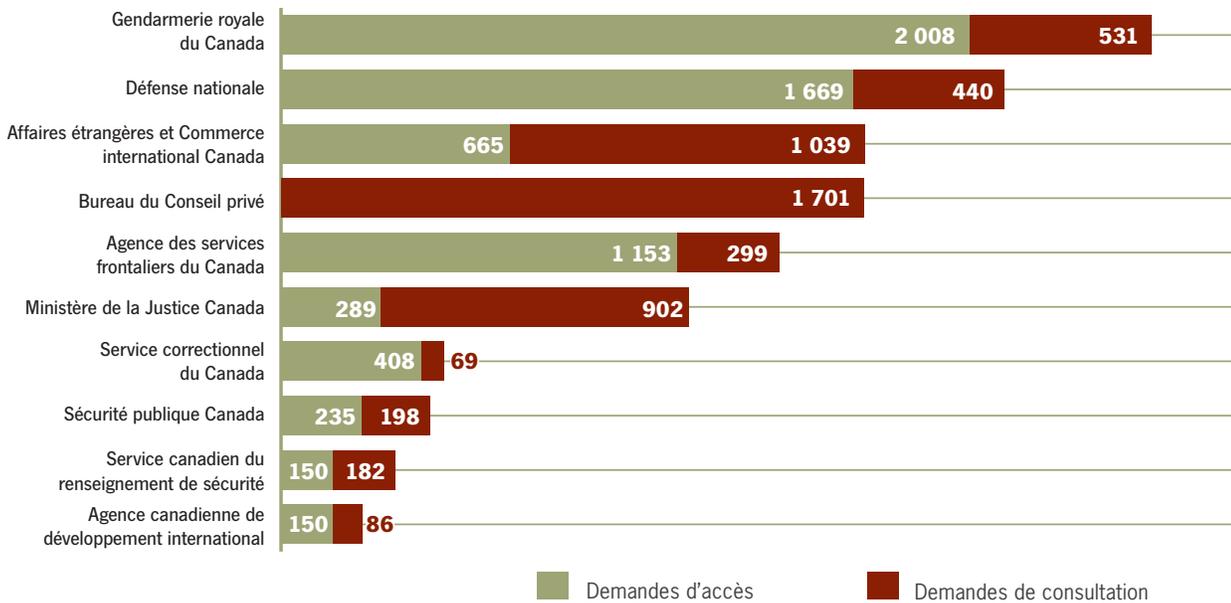
les nouvelles données statistiques feront le suivi du volume de consultations. Toutefois, aucune de ces mesures n'est encore en vigueur pour le moment. (Voir l'Appendice A, où figure la réponse du SCT aux recommandations du Commissariat.)

Nous réitérons la recommandation du rapport spécial de l'année dernière sur la nécessité d'évaluer l'ampleur et les répercussions des consultations.

Recommandation 4

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, de concert avec les institutions concernées, évalue l'ampleur des consultations entre les institutions fédérales et leurs répercussions sur la charge de travail des institutions en vue d'affecter les ressources nécessaires à cette fonction.

Figure 1 Répartition de la charge de travail dans les institutions recevant des demandes de consultation obligatoire



Ressources

Pour être assuré d'une conformité parfaite, un programme d'accès à l'information a besoin de ressources adéquates. Cela suppose un financement stable, des employés qualifiés en nombre suffisant et des outils modernes pour faire le travail en temps voulu et de manière efficace.

Le rapport spécial de l'année dernière comportait trois recommandations à l'intention du SCT sur les ressources humaines et la formation. Ces recommandations visaient à élaborer et à mettre en oeuvre un plan d'action intégré en ressources humaines, un vaste programme de formation pour spécialistes de l'accès à l'information et une stratégie d'apprentissage intégré pour tous les employés de la fonction publique.

C'est dans le domaine de la **formation** que les plus grands progrès ont été enregistrés. Au terme d'un programme pilote fructueux mis en place durant l'été 2009, l'École de la fonction publique du Canada a lancé un nouveau cours de trois jours sur l'accès à l'information à l'intention de la fonction publique fédérale. Jusqu'ici, quatre sessions ont été données à 73 participants. On prévoit des sessions additionnelles pour les régions ainsi que des sessions en ligne à la fin de l'exercice 2009–2010. Le cours sera également adapté aux employés des sociétés d'État qui sont devenues assujetties à l'accès à l'information en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

L'École de la fonction publique a ajouté l'accès à l'information à son programme d'études sur la gestion de l'information, ce qui souligne le lien inextricable entre les deux disciplines. D'autres cours à l'intention des gestionnaires feront l'objet d'une révision similaire.

Pratiques exemplaires

Bibliothèque et Archives Canada voit l'accès à l'information comme un service obligatoire aux Canadiens. Les cadres de direction reconnaissent, appuient et financent adéquatement la fonction d'accès à l'information. Ils adoptent également une approche d'entreprise en veillant à ce que les demandes soient traitées le plus efficacement possible.

Le SCT a organisé un certain nombre d'activités à l'appui de la communauté de l'accès à l'information, y compris des réunions et des séances de sensibilisation. Il est également à examiner des possibilités de formation avec l'École de la fonction publique. Les deux institutions unissent leurs efforts pour mettre en oeuvre une stratégie quinquennale d'**apprentissage intégré** aux fins de la gestion de l'information et de l'accès à l'information.

En revanche, le SCT n'a rien dit sur l'élaboration d'un plan d'action intégré en **ressources humaines**. Il envisage d'élaborer des profils de compétences pour la communauté de l'accès à l'information dans le but d'appuyer les activités de recrutement et de perfectionnement. (Voir l'Appendice A, où figure la réponse du SCT aux recommandations du Commissariat.)

Nous avons entendu dire à maintes reprises que les bureaux d'accès à l'information au sein de l'administration manquent de ressources. L'affectation réaliste de ressources constitue une caractéristique clé d'un programme efficace d'accès à l'information. Sans les ressources nécessaires, l'efficacité du programme est compromise.

Les risques d'un financement inadéquat sont multiples, allant du manquement aux prescriptions de la Loi à une chute du rendement, en passant par l'épuisement du personnel et une hausse du nombre de plaintes adressées au Commissaire à l'information. Le risque ultime est l'érosion du droit d'accès à l'information. Ces risques, s'ils se concrétisent, pourraient ternir considérablement les perceptions du public à l'égard de la transparence et de l'ouverture du gouvernement dans son ensemble.

Durant l'exercice des fiches de rendement de cette année, le Commissariat a souvent recommandé aux cadres de direction d'attribuer suffisamment d'employés et de ressources financières pour atteindre une pleine conformité à la Loi. Certaines institutions ont subi d'importantes hausses dans leur charge de travail, ce qui a eu une incidence marquée sur la rapidité et la qualité de leurs réponses aux demandes d'accès. Par conséquent, il est crucial d'élaborer une stratégie efficace à long terme pour les opérations d'accès à l'information. La conformité soutenue ne sera possible qu'avec du personnel permanent et qualifié. Bon nombre d'institutions examinées ont dû composer, au fil des ans, avec des hausses successives du volume de demandes et de pages à examiner sans que leurs ressources n'aient été augmentées en conséquence. Elles se sont souvent attaquées au problème de dépassement des capacités au moyen de financement à court terme ou temporaire.

De plus, toutes les institutions interviewées cette année ont fait état de difficultés dans la dotation des postes d'analystes en raison d'une pénurie de main d'œuvre qualifiée et expérimentée. Le maintien en poste d'employés qualifiés représente également un défi de taille pour les institutions. À cause des lacunes au chapitre des capacités, les bureaux

d'accès à l'information ont souvent dû investir du temps considérable dans la dotation et la formation, ce qui a accentué les retards dans les réponses aux demandes d'accès. Il est urgent d'élaborer une stratégie de recrutement, de renouvellement et de maintien en fonction pour les agents d'accès à l'information. Par conséquent, nous réitérons une autre recommandation

du rapport spécial de l'année dernière, soit la nécessité d'élaborer et de mettre en oeuvre sans plus attendre un plan d'action intégré en ressources humaines.

Recommandation 5

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en collaboration avec les institutions et organismes concernés, élabore et mette en oeuvre, dans les plus brefs délais, un plan d'action intégré en ressources humaines pour résorber la pénurie actuelle du personnel des unités d'accès à l'information.

Gestion des documents

La gestion de l'information va de pair avec l'accès à l'information. Une mauvaise gestion de l'information rend la récupération des documents chronovore, incertaine et incomplète. Elle accroît également le coût et l'effort associés à l'accès à l'information.

Le Commissariat a recommandé au SCT d'évaluer l'état de la gestion de l'information à l'échelle de l'administration et d'élaborer un plan d'action pour remédier aux lacunes des institutions à cet égard. Cela doit comprendre la mise en place d'une formation sur les pratiques de gestion de l'information pour la fonction d'accès à l'information. Le SCT soutient qu'il a réalisé une myriade d'initiatives dans le cadre de la stratégie et du plan d'action sur la gestion de l'information du gouvernement du Canada, y compris la nouvelle Directive sur la tenue des documents¹³. Il s'affaire également à l'élaboration d'un programme de certification en gestion de

l'information à l'intention des spécialistes fonctionnels dans le domaine. Il s'agit là d'activités prometteuses, sauf qu'elles seront mises en oeuvre sur une période de cinq ans. (Voir l'Appendice A, où figure la réponse du SCT aux recommandations du Commissariat.)

En 2009–2010, Bibliothèques et Archives Canada a collaboré avec le SCT pour mettre en oeuvre la Directive sur la tenue des documents.

Il sera intéressant de voir si ces initiatives se traduiront véritablement en un accès à l'information plus efficace. Environ 6 % de toutes les plaintes reçues par le Commissariat concernent des recherches incomplètes ou infructueuses. Nous avons souvent établi une corrélation entre une mauvaise gestion de l'information et ce type de plainte.

Durant l'exercice des fiches de rendement, certaines institutions nous ont indiqué que leurs pratiques actuelles ont été mises au point pour répondre à leurs

besoins opérationnels, sans égard à la conception de mesures pour faciliter la récupération et la communication de documents. Par conséquent, elles ont pratiquement toutes fait état de difficultés à récupérer des documents. Le Commissariat suivra ce dossier avec grand intérêt.

¹³ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552§ion=text>

3. Engagements du Commissariat à l'information

Nouveaux engagements

Prorogation du délai pour éviter d'entraver le fonctionnement de l'institution en raison du grand nombre de documents à chercher ou à examiner

Au cours de l'établissement des fiches de rendement, nous avons noté un écart important dans la façon dont les institutions interprètent et appliquent l'alinéa 9(1)a). Les dernières directives du Commissariat à l'information concernant l'application de cet alinéa datent de 1999.¹⁴ Étant donné le recours accru à ce genre de prorogation et la longueur du délai demandé, nous croyons qu'il nous faut préciser le sens des expressions « grand nombre de documents » et « entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution » dans le cadre de l'examen de l'alinéa 9(1)a).

Engagement 1

En 2010–2011, le Commissariat à l'information publiera une directive sur les pratiques concernant les prorogations demandées par les institutions en vertu de l'alinéa 9(1)a).

Avis de prorogation

La Loi oblige les institutions à aviser le commissaire à l'information de toute prorogation de délai dépassant 30 jours. Cet avis a pour but de nous informer de la raison et de la durée des prorogations de plus de 30 jours au même moment que les institutions en informent les demandeurs. Comme le montrent les fiches de rendement, les institutions ne respectent pas systématiquement cette exigence. De plus, les avis envoyés diffèrent en ce qui a trait à leur contenu et à la justification de la prorogation. Il faut accroître les niveaux de conformité et de précision pour que cet outil de supervision puisse remplir adéquatement sa fonction de contrepoids prévue par le législateur en l'absence de délais prévus par la Loi. Certaines institutions ont proposé au Commissariat à l'information de mettre en place un système électronique de transmission d'avis, qui leur permettrait d'envoyer les avis en temps réel, plutôt qu'après coup, et d'assurer un meilleur suivi par la suite.

Engagement 2

D'ici la fin de 2010–2011, le Commissariat à l'information élaborera un modèle d'avis de prorogation qui contiendra suffisamment d'information pour superviser l'utilisation des prorogations et leur durée. Par le fait même, il étudiera des façons d'améliorer l'efficacité du processus de notification à l'aide d'outils électroniques.

Engagement 3

En 2010-2011, le Commissariat à l'information publiera une directive sur les pratiques concernant le processus de notification énoncé au paragraphe 9(2) de la Loi.

Engagement 4

Le Commissariat à l'information affectera un agent à l'examen et à l'évaluation des avis de prorogation déposés par les institutions, qui sera également chargé de faire un suivi, au besoin.

¹⁴ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/med-roo-sal-med_speeches-discours_1999_1.aspx

Le point sur les engagements précédents

Classement des plaintes

Le Commissariat s'était engagé à examiner les catégories de classement des plaintes réglées afin de refléter plus fidèlement le rendement des institutions. À la suite d'une consultation auprès de divers intervenants, y compris les coordonnateurs et les utilisateurs de l'accès à l'information, le Commissariat mettra en place de nouvelles catégories de classement pour 2010–2011.

Communication d'information aux termes de la Loi

Nous avons examiné cette année un petit échantillon de plaintes de refus dont le dossier a fait l'objet d'une conclusion en 2009–2010 pour déterminer si le niveau de communication au sein des institutions avait augmenté à la suite de l'intervention du Commissariat. Notre examen révèle qu'après enquête, le nombre de pages entièrement soustraites à la communication a diminué de 35 %, tandis que le nombre de pages entièrement divulguées a augmenté de 117 %.

Par conséquent, à compter d'avril 2010, nous recueillerons régulièrement des données dans les dossiers d'enquête pour surveiller le niveau général de communication à la suite des plaintes déposées au Commissariat à l'information. Nous surveillerons notamment la communication de pages supplémentaires et le moment choisi pour le faire.

Établissement des fiches de rendement

Par souci d'ouverture et de transparence, le Commissariat s'est engagé à publier un plan triennal¹⁵ pour les fiches de rendement. Publié en juillet 2009, ce plan décrit le processus d'établissement des fiches de rendement pour 2008–2009, 2009–2010 et 2010–2011 ainsi que l'enquête systémique prévue sur les délais et les prorogations. Le plan sera mis à jour en avril 2010 pour tenir compte des contraintes budgétaires récemment annoncées et des exigences imposées aux institutions en matière de rapport. La portée de l'enquête systémique sera également revue à la suite des récentes allégations d'ingérence politique dans le traitement des demandes d'accès.

¹⁵ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx

4. Fiches de rendement des institutions

Pour 2008–2009, le Commissariat à l'information a retenu un vaste échantillon de 24 institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* en vue d'analyser leur rendement sur le plan de la rapidité du traitement des demandes d'accès.

Ce groupe a reçu 88 % des demandes d'accès déposées auprès de l'administration fédérale en 2008–2009. Le Commissariat à l'information a basé son choix sur les plaintes qu'il a reçues pendant la période de référence. Toutes les institutions ayant fait l'objet d'au moins cinq plaintes relatives au délai (demandes résolues en retard et problèmes causés par les prorogations demandées pour traiter certaines demandes) ont été retenues. Les réponses des institutions au questionnaire d'évaluation se trouvent sur le site Web du Commissariat à l'information.¹⁶

Nous avons fait un suivi auprès des 10 institutions examinées dans le cadre du rapport spécial de 2007–2008¹⁷ afin de rendre compte de la mise en œuvre de plans d'action pour traiter les questions soulevées au dernier exercice.

Le tableau ci-dessous présente le classement de chaque institution pour 2008–2009. Des notes, allant de une à cinq étoiles (ou de F à A), comme l'explique l'Appendice B, ont été attribuées aux institutions en fonction leur conformité globale. À la demande des institutions, le cadre d'évaluation comprend le taux de présomption de refus et la note alphabétique. Nous avons aussi étudié la conformité globale des institutions, notamment le respect de l'obligation légale qui consiste à aviser le commissaire à l'information de toute prorogation de plus de 30 jours ainsi que le délai de traitement des demandes une fois l'échéance passée.

Pour 2008–2009, le ministère de la Justice Canada ainsi que Citoyenneté et Immigration Canada ont obtenu une note parfaite. Dans le cas du ministère de la Justice, il s'agit d'un exploit répété par rapport à l'exercice précédent. En tant qu'institution fédérale ayant reçu le plus de demandes d'accès, Citoyenneté et Immigration Canada arrive à égalité au premier rang.

En 2008–2009, trois institutions ont amélioré leur classement par rapport au dernier rapport : l'Agence des services frontaliers du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que la Gendarmerie royale du Canada. Ces institutions doivent poursuivre leurs efforts, puisqu'il y a toujours place à l'amélioration.

Les institutions dont le rendement est dans la moyenne ou supérieur à la moyenne ont toutes fait face à différents défis au cours de l'exercice, mais elles ont été en mesure de donner un rendement acceptable.

Au total, 12 institutions affichent un rendement inférieur à la moyenne ou insatisfaisant pour 2008–2009, pour diverses raisons. Ces institutions ont reçu 9 047 (ou 27 %) des 34 041 demandes d'accès déposées auprès de l'administration. (Ce pourcentage grimpe à 45 % si l'on extrait le grand nombre de demandes envoyées à Citoyenneté et Immigration Canada qui, pour la plupart, portaient sur des renseignements personnels et pouvaient donc être traitées plus rapidement). La majorité de ces institutions ont connu des difficultés en raison de l'augmentation du nombre de demandes, du manque de ressources ou de longs processus d'examen et d'approbation. Par ailleurs, elles ont eu abondamment recours aux prorogations, souvent de manière inappropriée.

Le rendement d'Affaires étrangères et Commerce international Canada était trop faible pour être évalué en fonction des critères établis. La situation est d'autant plus inquiétante si l'on considère le nombre élevé de consultations obligatoires que ce ministère reçoit. D'autres institutions et les demandeurs subissent donc les contrecoups d'un aussi faible rendement.

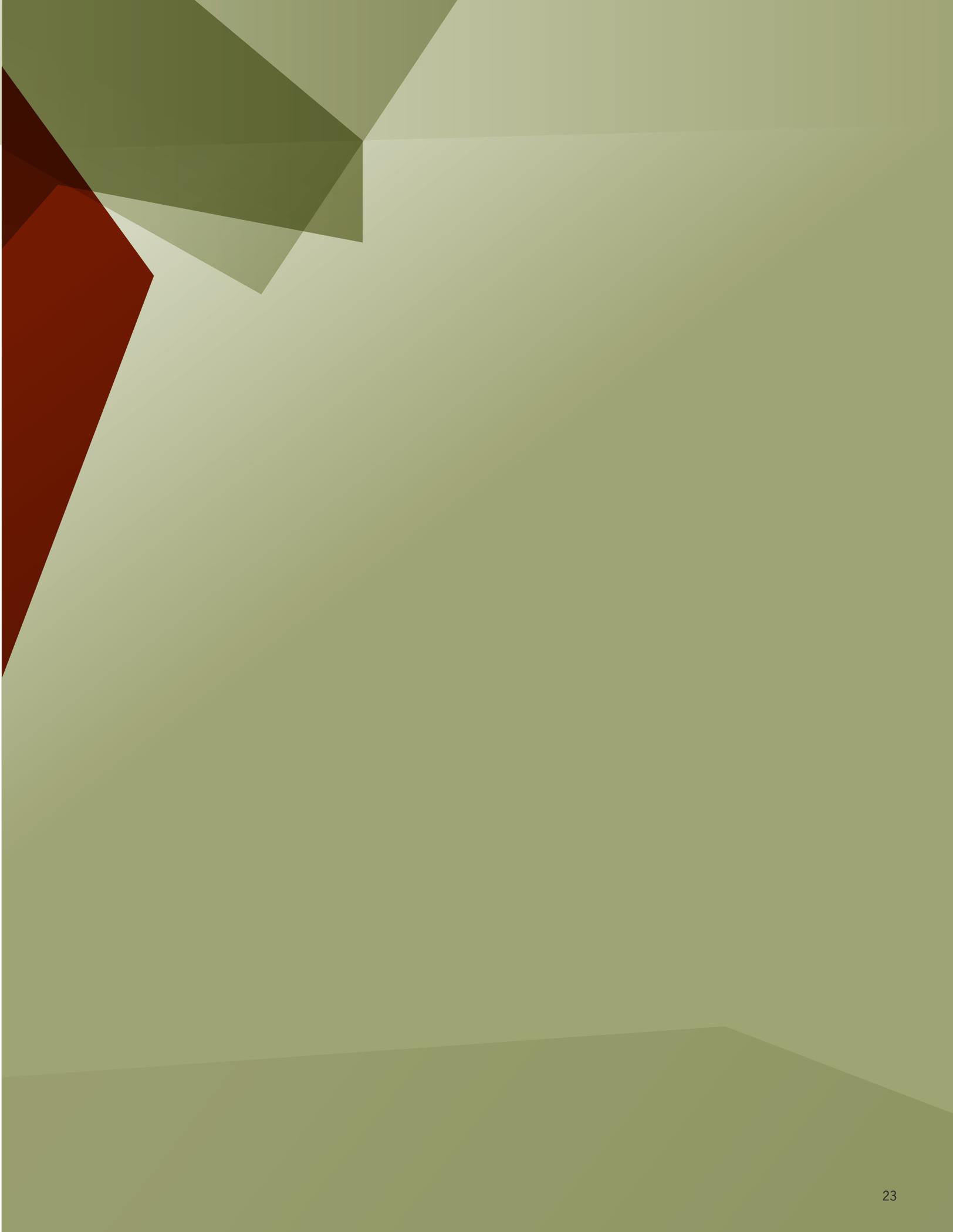
À la suite de son examen, le Commissariat a choisi de ne pas évaluer la conformité de Téléfilm Canada pour 2008–2009, qui s'est révélée une année atypique pour l'institution. De plus, comme 33 des 39 plaintes contre Téléfilm Canada étaient en suspens à la fin de l'exercice, le Commissariat ne disposait pas de données complètes pour étayer l'évaluation.

¹⁶ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rep-pub-spec_rep-rap_spec-quest-2008-2009_questionnaires.aspx

¹⁷ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008.aspx

Classement par institution pour 2008–2009

Institution	Classement	Note	Rendement global
Ministère de la Justice Canada	5	A	Exceptionnel
Citoyenneté et Immigration Canada	5	A	Exceptionnel
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	4,5	B	Supérieur à la moyenne
Agence des services frontaliers du Canada	4,5	B	Supérieur à la moyenne
Industrie Canada	4	B	Supérieur à la moyenne
Sécurité publique Canada	3,5	C	Dans la moyenne
Gendarmerie royale du Canada	3	C	Dans la moyenne
Pêches et Océans Canada	3	C	Dans la moyenne
Affaires indiennes et du Nord Canada	3	C	Dans la moyenne
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	3	C	Dans la moyenne
Transports Canada	2,5	D	Sous la moyenne
Agence du revenu du Canada	2,5	D	Sous la moyenne
Défense nationale	2,5	D	Sous la moyenne
Service canadien du renseignement de sécurité	2	D	Sous la moyenne
Santé Canada	2	D	Sous la moyenne
Agence canadienne d'inspection des aliments	2	D	Sous la moyenne
Bureau du Conseil privé	2	D	Sous la moyenne
Ressources naturelles Canada	1	F	Sous la moyenne
Agence canadienne de développement international	1	F	Insatisfaisant
Service correctionnel du Canada	1	F	Insatisfaisant
Patrimoine canadien	1	F	Insatisfaisant
Environnement Canada	1	F	Insatisfaisant
Affaires étrangères et Commerce international Canada	0	Hors critères	Alerte rouge
Téléfilm Canada	s. o.	s. o.	s. o.





Suivi d'une institution
évaluée en 2007–2008

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives Canada a la responsabilité de conserver le patrimoine documentaire canadien pour les générations présentes et futures et d'être une source de savoir permanent accessible à tous. Bibliothèque et Archives Canada facilite la collaboration des divers milieux canadiens intéressés par l'acquisition, la conservation et la diffusion du savoir, en plus de préserver la mémoire de l'administration fédérale et de ses institutions.

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

Bibliothèque et Archives Canada a reçu une bonne note pour sa fiche de rendement en 2007–2008, avec un classement supérieur à la moyenne de 4,5 étoiles et un taux de présomption de refus de seulement 2,1 %, soit le meilleur taux de toutes les institutions examinées. Cela dit, le Commissariat à l'information a indiqué que le recours prononcé de l'institution aux prorogations de délai peut avoir contribué à ce résultat impressionnant. Le Commissariat a recommandé à Bibliothèque et Archives Canada de moins utiliser les longues prorogations pour ses consultations auprès d'autres institutions fédérales, ce qu'il a fait en 2008–2009 en continuant de travailler en étroite collaboration avec la Défense nationale et le Service canadien du renseignement de sécurité. Pour tout dire, l'étroite collaboration est une bonne pratique qui réduit les délais de consultation. L'institution s'est également affairée à mettre en œuvre une stratégie de gestion de l'information pour faciliter la récupération des documents, en plus de participer activement à l'élaboration de la Directive sur la tenue de documents du Conseil du Trésor. Le succès de Bibliothèque et Archives Canada peut également être attribuable au fait que l'institution traite les demandes de manière informelle dans la mesure du possible. Pour cette institution, l'accès à l'information est un service obligatoire aux Canadiens, de sorte que les cadres de direction reconnaissent, appuient et financent la fonction d'accès à l'information. Le bureau d'accès à l'information adopte également une approche d'entreprise en veillant à ce que les demandes soient prises en compte de la manière la plus efficace et efficiente qui soit. Dans l'ensemble, le Commissariat à l'information est satisfait de la manière dont Bibliothèque et Archives Canada a mis en œuvre les recommandations qu'il a formulées dans la fiche de rendement de 2007–2008.

Compte tenu de l'excellent progrès démontré par Bibliothèque et Archives Canada en matière de conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, et du petit nombre de plaintes déposées devant le Commissariat en 2008–2009 en raison des délais (plaintes quant aux demandes réglées en retard et problèmes liés aux prorogations que prennent les institutions pour traiter les demandes), le Commissariat n'a pas retenu l'institution pour le processus de la fiche de rendement de l'année en cours.



Institutions évaluées en
2007–2008 et
réévaluées en
2008–2009

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au MAECI en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	459
• Nombre de nouvelles demandes	665
• Nombre de demandes traitées	739
• Taux de présomption de refus	59,6 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	163
• Nombre de demandes de consultation	1 039
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	93
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	29**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	24,9

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Affaires étrangères et Commerce international Canada

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) est responsable de la politique étrangère du Canada et de toutes les questions relatives aux affaires extérieures. Les principaux domaines de responsabilités du MAECI sont la paix et la sécurité mondiales, le commerce international, les relations diplomatiques et consulaires, l'administration du service extérieur et des missions du Canada à l'étranger, ainsi que l'élaboration du droit international et son application au Canada.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus du MAECI atteignait 59,6 %, comparativement à 34,7 % en 2007–2008.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 163 jours, soit le plus élevé parmi les institutions étudiées.
- Le MAECI a reçu davantage de demandes de consultation que de demandes d'accès, et il a amorcé l'année avec un arriéré de 459 cas.
- La conformité du MAECI a des répercussions sur tout le système en raison de son rôle dans les consultations obligatoires de dossiers liés aux relations internationales du Canada. Bien que le MAECI n'ait fourni aucune donnée sur le temps réel qu'il a consacré à répondre à ces demandes de consultation, la quasi-totalité des autres institutions examinées s'est plainte de la durée des consultations auprès du MAECI.
- Le nombre de plaintes liées aux retards (celles relatives aux demandes en retard et aux problèmes liés aux délais de prorogation) a plus que doublé en 2007–2008 (62) par rapport à l'année précédente (27), mais le tout s'est stabilisé en 2008–2009 (58).
- L'embauche de 12 nouveaux employés et l'aide de consultants pour s'attaquer à l'arriéré ont permis au MAECI de traiter en 2008–2009 1 000 dossiers de plus que l'année précédente. Toutefois, il a fallu se départir des consultants pour cause de compressions budgétaires en 2009–2010.
- Avec l'aide d'un consultant supérieur, le MAECI a examiné en détail sa gestion et son approche de l'accès à l'information afin de tenter d'améliorer les processus et les partenariats dans l'avenir.
- Compte tenu de son rôle central et crucial, le MAECI travaille avec les organismes centraux à obtenir du financement additionnel pour s'acquitter de ses obligations en matière d'accès à l'information.
- Le MAECI a soumis, en vertu du paragraphe 9(2), des avis dans 95 % des cas où il lui a fallu des prorogations de plus de 30 jours.

Affaires étrangères et Commerce International Canada

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

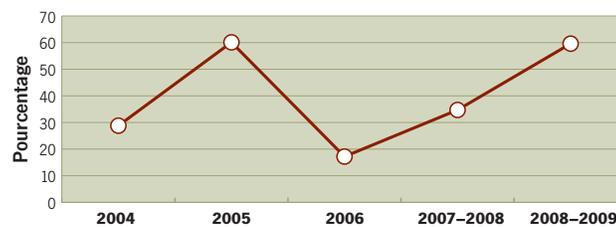
L'écrasante charge de travail du MAECI découlant des demandes liées à sa mission en Afghanistan et de ses consultations obligatoires auprès d'autres institutions a lourdement entravé en 2007–2008 sa capacité de se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les demandes de consultations se sont considérablement accrues ces dernières années, au point où elles dépassent le nombre de demandes d'accès. Il est évident que le MAECI ne disposait pas de la capacité interne voulue pour répondre à une telle demande en 2007–2008, comme en témoignent son taux de présomption de refus de 34,7 % et son délai de traitement moyen des consultations, qui était de 75 jours. L'institution s'est engagée à continuer de chercher les ressources permanentes dont elle a besoin pour réussir à gérer les deux aspects de sa charge de travail. Elle a reçu des fonds pour embaucher 12 équivalents temps plein en 2007–2008. Par contre, l'augmentation de sa charge de travail a plus que dépassé la capacité de son effectif, même une fois augmenté. En dépit du fait que le MAECI a élaboré une stratégie de gestion des cas et amélioré son taux de transmission d'avis de prorogation en vertu du paragraphe 9(2) de la Loi, le Commissariat à l'information estime que la situation de non conformité persistante du MAECI est critique. Le Commissariat à l'information se préoccupe profondément des répercussions sur la conformité globale de toutes les institutions fédérales qui doivent consulter le MAECI et de l'incidence négative d'une telle situation sur le droit à l'information des Canadiens.

Fiche de rendement pour 2008–2009

La situation du MAECI est allée de mal en pis en 2008–2009, tandis que son taux de présomption de refus a frôlé les 60 %,

un niveau que l'institution n'avait pas atteint depuis 2005. Il s'agit là du pire résultat dans les fiches de rendement des institutions examinées en 2008–2009, ce qui donne clairement à entendre que la conformité de l'institution à ses obligations

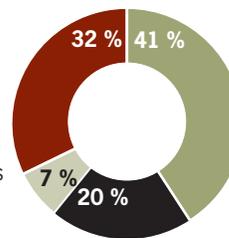
Taux de présomption de refus, 2004 à 2008–2009



Ce graphique illustre le taux de présomption de refus du MAECI pour les cinq dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par le MAECI chaque année au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

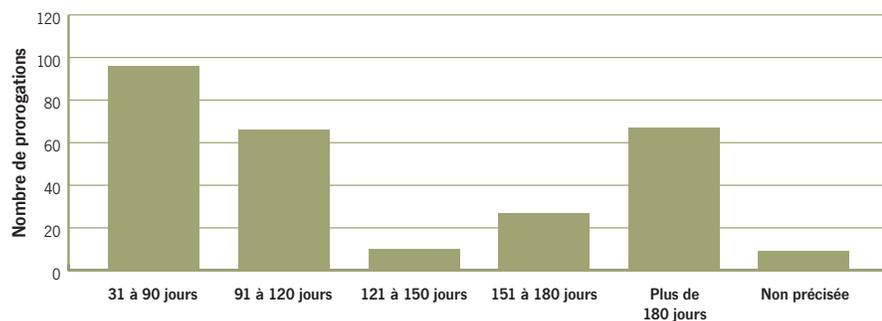
Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



Le MAECI a déclaré avoir traité 163 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 59 % de ces demandes ont accumulé un retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

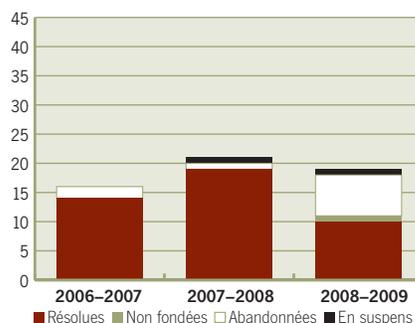


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le MAECI en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MAECI a soumis les avis dans 95 % des cas en 2008–2009.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

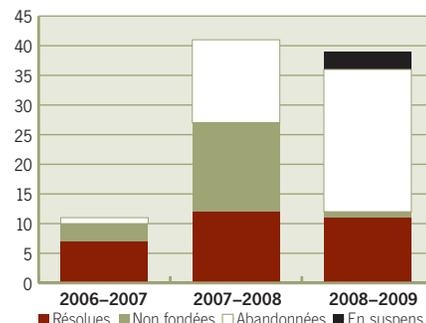
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le MAECI au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que le MAECI a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le MAECI des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes résolues au sujet de la présomption de refus a diminué de 2007–2008 à 2008–2009 (de 19 à 10). Toutefois, la proportion des plaintes résolues par rapport au total était élevée pour chacun des trois exercices (88 %; 90 % et 53 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre total de plaintes s'est considérablement accru de 2006–2007 à 2007–2008 (de 11 à 41), tout comme le nombre de plaintes résolues sur le délai de prorogation (de 7 à 12). Les totaux respectifs étaient environ les mêmes pour l'exercice suivant (39; 11).

légal en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ne constitue pas une priorité élevée. On ne saurait minimiser la préoccupation du Commissariat à l'égard d'une dérive encore plus grande du Ministère vers la non conformité.

Le MAECI a reçu plus de 1 000 demandes de consultation en 2008–2009, en plus de la charge de travail ordinaire liée aux demandes d'accès, soit 665 nouvelles demandes. Qui plus est, avec les 459 demandes reportées de 2007–2008, le MAECI s'est retrouvé avec près de l'équivalent d'une année complète de travail au début du nouvel exercice. Le fait que près de 60 % des demandes en retard l'étaient de plus de 30 jours démontre à quel point la situation était désastreuse.

Le MAECI fait état d'une hausse de la complexité des demandes et des consultations reçues. De façon plus particulière, un nombre croissant de demandes impliquent de multiples intervenants, y compris des gouvernements étrangers, ainsi que de l'information délicate pouvant causer des torts considérables si elle était communiquée de manière inappropriée, et des dossiers traités en parallèle avec des demandes concernant des litiges et des demandes du public. Le MAECI doit composer avec le fait qu'une grande partie de son personnel travaille par permutation, ce qui limite l'acquisition d'un

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre le MAECI dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	23	4	4	0	31
Refus	16	0	3	3	22
Documents confidentiels du Cabinet	0	5	0	0	5
Total	39	9	7	3	58
2007–2008					
Questions administratives	31	15	15	1	62
Refus	2	5	2	19	28
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	1	2
Total	33	20	18	21	92
2008–2009					
Questions administratives	26	7	32	10	75
Refus	3	1	1	12	17
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	1
Total	29	9	33	22	93

Le nombre de plaintes résolues ayant trait aux questions administratives était très élevé à chacune des années (23; 31; 26), tandis que le nombre de plaintes résolues ayant trait à des refus a considérablement diminué de 2006–2007 à 2007–2008 (de 16 à 2) et est resté bas (3) en 2008–2009. Le Commissariat à l'information a abandonné 33 plaintes en 2008–2009 à la demande des plaignants.

savoir cohérent et à long terme qui faciliterait le traitement des demandes d'accès, et également du fait que l'institution ne dispose d'aucun moyen pour assurer l'exécution rapide des demandes de consultation par des gouvernements étrangers.

La quasitotalité des institutions examinées par le Commissariat ont déclaré être extrêmement frustrées par les délais d'exécution prolongés des consultations auprès du MAECI, notamment parce qu'elles sont responsables du traitement de ces demandes. Néanmoins, elles sont impuissantes à accélérer le processus de consultation. En réaction, les institutions ont allongé la durée des prorogations qu'elles prennent.

Au même moment, le MAECI conseillait à d'autres institutions fédérales de fermer les dossiers pouvant comporter certaines exceptions en vertu de la Loi. Le Commissariat à l'information s'inquiète de cette pratique, car elle peut compromettre le droit d'accès des demandeurs à des dossiers qui, dans d'autres circonstances, leur seraient accessibles. Le Commissariat exhorte le MAECI à mettre fin à cette pratique et à appliquer le processus de consultation obligatoire de manière opportune.

Le MAECI a stabilisé son effectif en finançant de manière permanente les 12 nouveaux postes des membres recrutés en 2007–2008, sauf que cette amélioration n'a pas suffi à gérer le nombre grandissant de demandes. Le Ministère a embauché des consultants pour s'attaquer à l'arriéré et ainsi permettre au personnel de se concentrer sur les nouvelles demandes. Le MAECI indique avoir traité, durant la période de référence, 1 000 dossiers de plus que l'année précédente grâce à ses capacités accrues. Toutefois, un tel volume de travail rend encore plus problématique le recrutement et le maintien en poste des employés, ce qui n'a pas été sans répercussions sur les activités globales du bureau d'accès à l'information de même que sur le moral des troupes.

Le MAECI est une institution fédérale axée sur les affaires internationales, mais elle devrait être plus sensible aux Canadiens en mettant en place un système rigoureux de soutien aux activités d'accès à l'information, qu'elle renforcerait au moyen de ressources stables. La Loi exige de répondre rapidement aux demandes d'information, et le MAECI doit agir en conséquence. Le Commissariat à l'information est d'avis que le MAECI pourrait adopter une démarche plus proactive de communication de l'information aux Canadiens, par exemple en ce qui touche son rôle en Afghanistan. Une telle façon de faire pourrait à tout le moins endiguer quelque peu l'afflux de demandes et éliminer la répétition du travail qu'implique la réponse à des demandes similaires simplement en aiguillant les demandeurs vers une ressource établie. Pour tout dire, le Groupe d'experts indépendant sur le rôle futur du Canada en Afghanistan recommandait en janvier 2008 « que le gouvernement informe plus franchement et plus fréquemment la population sur ce qui se passe en Afghanistan, qu'il lui présente plus de bilans sur le rôle du Canada, qu'il mette plus d'accent sur les efforts diplomatiques et militaires et les efforts de reconstruction [...] ».

La conformité du MAECI se traduit par un nombre accru de plaintes adressées au Commissariat à l'information. Bien que le MAECI se montre coopératif à l'étape de réception d'une plainte lorsque le Commissariat à l'information lui demande des documents, cette coopération se fait vraiment plus ardue quand vient le temps de faire progresser l'enquête. À titre d'exemple, le MAECI ne fournira pas de date à laquelle il s'engage à répondre aux demandes que le Commissariat à l'information estime en retard. Le Commissariat est également en désaccord avec deux des pratiques que poursuit le MAECI pour répondre aux demandes, comme le fait de prendre automatiquement de longues prorogations (p. ex. 180 jours) et de refuser de renoncer aux frais une fois la demande en retard.

Le MAECI n'est pas d'accord avec l'opinion du Commissariat à l'égard de ces pratiques.

Le MAECI a tout de même apporté plusieurs améliorations dans ses processus en 2008–2009, comme la présentation de statistiques mensuelles d'accès au cours des réunions des cadres de direction afin de mobiliser les hauts responsables de chaque secteur de programme à donner suite à leurs obligations. Le MAECI soutient que cet exercice a engendré des améliorations dans les délais d'exécution interne. Le MAECI déclare également avoir simplifié son processus d'approbation et de communication à l'égard des demandes à caractère délicat. Toutefois, aucune de ces améliorations n'a encore eu d'incidence marquée sur le taux de conformité ou le délai de traitement du MAECI. Ce dernier travaille en outre avec les organismes centraux pour trouver du financement à l'intention de son programme d'accès. Ces efforts, cependant, demeuraient encore stériles à l'automne 2009.

Le rapport détaillé des activités d'accès à l'information du MAECI que ce dernier a commandé à la consultante expérimentée Andrée Delagrave pourrait avoir davantage d'incidence à court terme. Ce rapport, terminé en mai 2009, contient des recommandations précises pour améliorer la conformité à la Loi. À moins que le MAECI – qui a été soumis chaque année au processus de la fiche du rendement depuis sa création en 1999 – ne prenne des mesures dignes de ce nom pour mettre en œuvre ces recommandations, un manque continu de ressources financières et humaines entravera sans nul doute ses activités et, par voie de conséquence, celles d'autres institutions en 2009–2010 et par la suite.

Recommandations

Au moment de formuler les recommandations suivantes, le Commissariat a tenu compte des contraintes que subit le MAECI. Par conséquent, il a limité ses recommandations à celles que le MAECI peut mettre

en œuvre dans l'immédiat pour renverser la tendance à la hausse dans les taux de présomption de refus pendant que les représentants élaborent un plan détaillé, à long terme et réalisable pour améliorer la conformité de l'institution à la Loi.

1. Le Commissariat à l'information recommande aux sous ministres du MAECI de consacrer sans tarder les ressources humaines et financières nécessaires, dans la Direction de l'accès à l'information tout comme dans les secteurs de programme, pour se conformer intégralement à la Loi sur l'accès à l'information et, de manière plus particulière, permettre au personnel de s'occuper de l'arriéré, des nouvelles demandes et des consultations tout à la fois.

Réponse

Le MAECI *poursuivra* son examen actif de l'affectation des ressources pour atteindre la capacité lui permettant de respecter toutes les obligations que lui impose la Loi en matière d'accès. À cette fin, le MAECI a effectivement augmenté en 2008–2009 les fonds opérationnels consacrés à l'AIPRP, ce qui lui a permis de traiter près de 1 000 demandes de plus d'AIPRP et d'améliorer la fonction sous bien des angles.

Les responsables de l'accès à l'information feront le suivi auprès des cadres supérieurs du Ministère pour répondre au besoin continu d'engagements de ressources à long terme.

2. Le Commissariat à l'information recommande que les sousministres du MAECI de même que les sousministres adjoints, les directeurs généraux et les directeurs concernés, se conforment à la Loi, qu'ils assument notamment leurs responsabilités consistant à répondre aux consultations obligatoires, et que ces responsabilités soient incluses dans les ententes de rendement.

Réponse

Les cadres supérieurs du Ministère *poursuivront* leurs efforts pour répondre à leurs obligations prévues par la Loi, et cet engagement *continuera* de figurer dans les ententes de gestion du rendement de la haute direction à l'échelle ministérielle. Nous devrions ajouter que l'instauration de rapports mensuels sur le rendement lié à l'AIPRP au niveau de la haute direction a vraiment amélioré les délais d'exécution de ces secteurs de programme.

Les responsables de l'accès à l'information feront le suivi auprès des cadres supérieurs du Ministère.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le MAECI cesse immédiatement de conseiller aux institutions fédérales de fermer les dossiers pour lesquels peuvent se poser des exceptions au titre de l'article 13 ou de l'article 15, et qu'il applique le processus de consultation obligatoire en temps opportun.

Réponse

Le Ministère *poursuivra* ses efforts pour répondre aux consultations en temps opportun et ne suggérera plus aux autres institutions de fermer leurs dossiers pour lesquels ils sont dans l'attente de recommandations de sa part à l'égard des articles 13 ou 15 de la Loi. Nous souhaitons ajouter que le MAECI a toujours poursuivi jusqu'au bout les consultations reçues d'autres ministères, mais que les gouvernements étrangers prennent parfois entre une et trois années à répondre. Plus important encore, ils ne sont pas tenus par la Loi de répondre. À ce titre, dans les situations où l'on prévoit que les consultations vont s'étirer en raison de la nature délicate ou complexe des enjeux, le MAECI appuiera entretemps la communication partielle de l'information par les autres ministères, si la chose est possible, afin de s'assurer que la demande d'information légitime du demandeur trouve réponse le plus rapidement possible.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a déjà modifié en conséquence ses modèles de réponses pour d'autres ministères.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le MAECI adopte à son égard une approche coopérative dans la résolution des plaintes, conformément aux points précis qu'il a énoncés dans la fiche de rendement du MAECI.

Réponse

Le Ministère *continuera*, comme il l'a toujours fait, de collaborer avec le Commissariat à l'information pour résoudre les plaintes aussi rapidement que possible. La politique actuelle du bureau concernant l'accès à l'information est de répondre aux appels et aux courriels du Commissariat en moins de 24 heures. En outre, le bureau d'accès respecte régulièrement les délais de dix jours que lui accorde le Commissariat à l'information pour fournir les documents demandés.

Le bureau d'accès à l'information *continuera* d'évaluer chaque plainte une à la fois afin d'en arriver à une solution mutuellement acceptable. De plus, dans les cas où un demandeur répond à une estimation de frais et souhaite revoir la portée de sa demande, le bureau d'accès acceptera de poursuivre le traitement de la demande initiale si le demandeur répond dans le délai énoncé dans l'avis de frais. Si un demandeur répond après que le dossier ait été fermé, il sera invité à soumettre une nouvelle demande s'il souhaite que se poursuive le travail à partir du texte modifié.



Agence des services frontaliers du Canada

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à l'ASFC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	157
• Nombre de nouvelles demandes	1 155
• Nombre de demandes traitées	1 148
• Taux de présomption de refus	4,7 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	44
• Nombre de demandes de consultation reçues en 2008–2009	299
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	36
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	7**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	20,9

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) gère l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada ou en sortent, dans l'intérêt de la sécurité nationale et de la sécurité publique. L'ASFC exerce des activités frontalières liées aux programmes de douanes, de l'immigration et de l'entrée au pays des aliments, des végétaux et des animaux. Elle est également responsable de l'administration d'accords commerciaux internationaux et de la perception de droits et taxes sur les marchandises importées.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009

★★★★★
B

- Taux de présomption de refus de 4,7 %, au troisième rang parmi les institutions examinées; par comparaison, les taux pour 2006 et 2007–2008 étaient de 69 % et de 33,5 % respectivement.
- Un leadership solide a mené à l'élaboration et à la mise en œuvre d'initiatives dans le cadre d'un plan triennal, qui se sont concrétisées en 2008–2009 : réduction des arriérés, dotation et nouvelles pratiques et procédures.
- Réduction du délai de traitement moyen des demandes qui est passé de 135 jours en 2007–2008 à 44 jours en 2008–2009, malgré une hausse de 72 % des demandes depuis quelques années.
- Le dossier de plaintes de l'ASFC s'est amélioré au cours des dernières années : le nombre de plaintes liées aux demandes qui excèdent les délais stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information* est passé de 429 en 2006–2007 à 4 en 2008–2009. Pendant la même période, le Commissariat à l'information a relevé un nombre croissant de plaintes liées aux prorogations de délais qui étaient non fondées.
- Le coordonnateur de l'accès à l'information s'est vu accorder la pleine délégation des pouvoirs.
- La gestion de l'information constitue un défi constant attribuable aux anciens systèmes. L'ASFC s'est engagée à effectuer l'analyse de ses diverses fonctions de gestion des documents et de l'information en 2010–2011. Cette analyse servira de base à un système amélioré de gestion des documents et de l'information.
- L'ASFC doit consulter d'autres institutions dans 75 % des cas qu'elle reçoit.
- 13 % des prorogations prises par l'ASFC étaient de plus de 120 jours.
- L'ASFC a soumis les avis de prorogations requises supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information dans 59 % des cas.

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Agence des services frontaliers du Canada

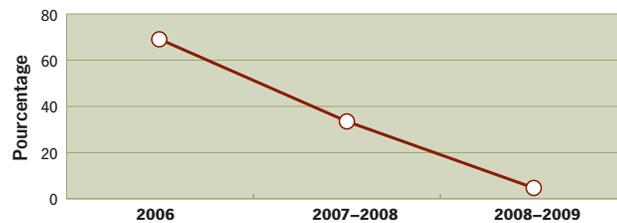
Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

La conformité de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) avec la *Loi sur l'accès à l'information* en 2007–2008 dénote les effets de la crise de croissance constante de l'institution (elle a été créée à la fin de 2003), même si elle a réduit son taux de présomption de refus de moitié par rapport à l'année précédente. Un des facteurs déterminants depuis les dernières années a été l'augmentation du nombre et de la complexité des demandes que l'ASFC reçoit ainsi que le nombre croissant des dossiers litigieux et à caractère confidentiel pour lesquels elle doit consulter d'autres institutions. Tout ceci, combiné à la pénurie considérable et imprévue d'employés en raison de retards dans le processus de dotation, a contribué à l'échec obtenu par l'ASFC en 2007–2008. L'institution s'était déjà engagée à obtenir les ressources nécessaires, ce qui a été fait, mais uniquement en 2008–2009, en raison de nouveaux délais de dotation. Bien que la situation financière plutôt serrée de l'institution mette en péril les gains réalisés par l'ASFC, le Commissariat à l'information juge encourageante la réponse de l'ASFC aux recommandations de la fiche de rendement pour 2007–2008.

Fiche de rendement pour 2008–2009

L'ASFC continue à s'orienter vers une pleine conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* en 2008–2009, atteignant un taux de présomption de refus de seulement 4,7 %, se classant au troisième rang parmi toutes les institutions ayant fait l'objet d'un examen cette année. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport à 2007–2008, alors que le

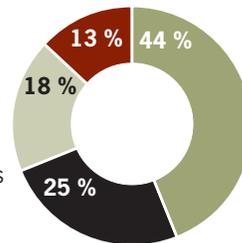
Taux de présomption de refus, 2006 à 2008–2009



Ce graphique illustre le taux de présomption de refus de l'ASFC pour les trois dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par l'ASFC chaque année au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

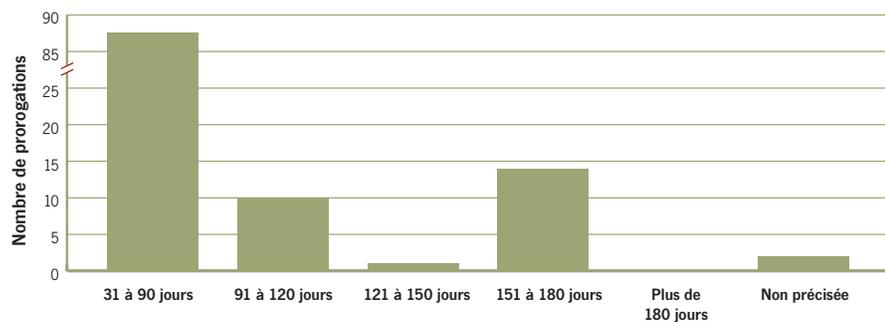
Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



L'ASFC a indiqué qu'elle a traité 39 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 56 % de ces demandes ont accumulé un retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

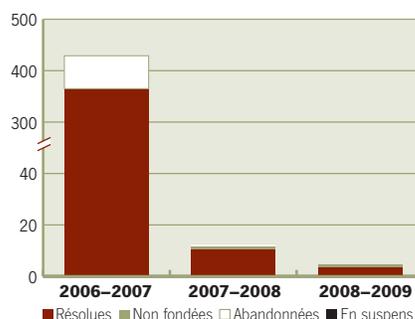


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par l'ASFC en 2008–2009. L'ASFC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ASFC a soumis les avis dans 59 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

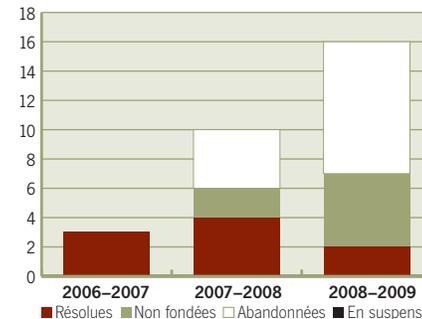
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'ASFC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que l'ASFC a retardé au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par l'ASFC des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



L'ASFC est passée de 429 plaintes liées aux présomptions de refus en 2006–2007 à seulement 4 en 2008–2009.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes au sujet des prorogations a augmenté au cours des trois derniers exercices (3, 10, 16). Le Commissariat a jugé qu'un grand nombre d'entre elles n'étaient pas fondées (0, 2, 5).

taux de présomption de refus de l'ASFC était de 33,5 %. L'institution mérite des éloges pour ce revirement.

Après un premier échec en 2006–2007, l'institution a fait un effort réfléchi pour améliorer sa conformité en élaborant un plan d'action en réponse aux préoccupations du Commissariat énoncées dans le rapport spécial de 2007–2008. L'ASFC avait presque achevé la mise en œuvre du plan à la fin de 2008–2009, et l'augmentation du taux de conformité de l'institution atteste de l'efficacité de ce plan.

Le revirement découle de plusieurs initiatives. L'ASFC a continué de réduire l'arriéré des demandes, de pourvoir les nouveaux postes à période indéterminée en 2008–2009, et a instauré plusieurs nouvelles pratiques et procédures. Par exemple, elle a élaboré une liste de vérification pour les détenteurs de dossiers lors de la récupération d'un dossier, y compris le prélèvement anticipé des recommandations au cours du processus et la signature de la documentation proposée par la direction du secteur avant de la soumettre au bureau d'accès à l'information.

La formation du personnel de l'accès à l'information sur l'importance de bien documenter chaque étape du processus d'une demande et la façon de le faire, ainsi que la pleine délégation des pouvoirs au coordonnateur de l'accès à l'information, a également contribué à la capacité de

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre l'ASFC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	367	7	64	0	438
Refus	7	7	2	2	18
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	374	14	66	2	456
2007–2008					
Questions administratives	15	3	5	0	23
Refus	9	1	21	7	38
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	24	4	26	7	61
2008–2009					
Questions administratives	6	6	9	0	21
Refus	1	2	3	8	14
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	7	8	12	9	36

Depuis 2006–2007, le nombre de plaintes déposées a connu une baisse considérable (456; 61; 36). C'est aussi le cas pour les plaintes administratives (438; 23; 21) et de plaintes résolues (374; 24; 7).

L'ASFC a réduit son délai de traitement moyen des demandes, qui est passé de 135 jours civils en 2007–2008 à 44 jours en 2008–2009. L'ASFC a accompli cette réduction malgré une augmentation de 72 % des demandes sur plusieurs années. La grande majorité de ces demandes étaient en fait des demandes de renseignements personnels soumises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par des personnes à la recherche de rapports sur leurs interactions avec l'institution, par exemple, à la suite d'un arrêt à la frontière.

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat au sujet de l'ASFC a diminué considérablement au cours des trois dernières années – passant de 456 en 2006–2007 à 36 en 2008–2009 – libérant les analystes, qui peuvent maintenant répondre aux demandes d'accès.

L'ASFC s'est engagée à améliorer son taux de conformité en 2009–2010 et à aborder plusieurs problèmes en suspens. Parmi ceux-ci, notons le temps de récupération de dossiers exagéré et les défis liés à la récupération de tous les dossiers pertinents. L'ASFC n'a aucun système centralisé de gestion des dossiers, et les anciens systèmes de l'institution ne sont pas intégrés. Cela signifie que les détenteurs de dossiers ont du mal à effectuer une recherche rapide et à localiser les dossiers pertinents.

En raison du sujet traité, l'ASFC a consulté d'autres institutions dans plus de 75 % des cas. Pour sa part, l'ASFC a ajusté sa procédure de traitement des demandes de consultation qu'elle reçoit des autres institutions. Le bureau d'accès à l'information accorde maintenant la même priorité aux consultations qu'aux demandes d'accès et les employés reçoivent une formation en conséquence.

Le Commissariat s'inquiète que 13 % des prorogations prises par l'ASFC aient duré plus de 120 jours.

L'ASFC rapporte que sa situation financière serrée a déjà entraîné la perte des postes de soutien au bureau d'accès à l'information et limité les fonds disponibles pour se livrer

à certaines activités, comme la formation. Le Commissariat s'inquiète que cette diminution de fonds compromette la capacité de l'ASFC de se conformer à la Loi.

L'ACSF a participé au processus de fiche de rendement pour la première fois en 2006 et a accompli des progrès importants depuis dans l'amélioration de sa conformité. Le Commissariat surveille avec intérêt la façon dont le bureau d'accès à l'information et l'institution dans son ensemble travaillent au maintien de cette grande réalisation.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence des services frontaliers du Canada s'efforce de réduire son taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

L'ASFC appuie cette recommandation dans le contexte du volume de demandes qu'elle reçoit. L'ASFC a amélioré sa conformité aux délais prescrits par la Loi par rapport aux années précédentes. Cela a été possible grâce à la réduction des arriérés des années précédentes, à l'instauration de nouvelles pratiques et procédures (y compris la délégation de nouvelles responsabilités aux chefs d'équipe) et à la réorganisation et à la croissance de la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et de la politique des divulgations. Collectivement, nous croyons que ces mesures nous permettront de réduire davantage le nombre de présomptions de refus.

2. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence des services frontaliers du Canada cible et mette en œuvre des améliorations à apporter aux systèmes de gestion des dossiers afin d'assurer une recherche rapide et adéquate des dossiers suivant une demande d'accès à l'information.

Réponse

L'ASFC appuie cette recommandation. Le Programme de gestion de l'information de la Direction générale de l'innovation, des sciences et de la technologie s'est engagé, en 2010–2011, à effectuer une analyse des secteurs de la gestion des dossiers et de l'information au sein de l'organisme. Celle-ci servira de base à la mise en œuvre des processus et des outils qui permettront au personnel d'effectuer des recherches plus rapides et exactes.

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence des services frontaliers du Canada documente et révisé les critères qu'elle utilise pour s'assurer que les prorogations sont raisonnables et légitimes.

Réponse

L'ASFC appuie cette recommandation. Elle a documenté ses critères de prorogation et les intègre aux critères relatifs aux conseils, à l'orientation et à la direction du personnel de la production. Les critères sont examinés de façon régulière et seront également examinés annuellement en tenant compte de la fiche de rendement du Commissariat.

4. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence des services frontaliers du Canada se conforme à la Loi sur l'accès à l'information et qu'elle avise le Commissariat de toutes ses prorogations de plus de 30 jours.

Réponse

L'ASFC appuie cette recommandation. De nouvelles directives au personnel et des rappels continus ont été mis en place. En 2009–2010, une formation approfondie est prévue afin d'assurer une conformité constante à cette exigence.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au BCP en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	260
• Nombre de nouvelles demandes	650
• Nombre de demandes traitées	674
• Taux de présomption de refus	24 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	157
• Nombre de demandes de consultation	405
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	198
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	8**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	17,1

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Bureau du Conseil privé

Sous la direction du greffier du Conseil privé, le Bureau du Conseil privé (BCP) facilite le fonctionnement du Cabinet et du gouvernement du Canada en mettant en œuvre le programme politique du gouvernement et en coordonnant la réaction aux enjeux auxquels le pays doit faire face. Le BCP supervise la fonction publique fédérale.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Ce classement est pour le bureau d'accès à l'information du BCP.
- Le taux de présomption de refus a été de 24 %.
- Le délai moyen de traitement des demandes a été de 157 jours.
- Le BCP a eu recours à une prorogation dans près des trois quarts des demandes qu'il a reçues afin de consulter d'autres institutions et 61 % des prorogations ont dépassé 120 jours.
- Les pouvoirs délégués en matière d'accès à l'information sont largement répartis au sein de l'institution et l'ordonnance de délégation accorde plus de pouvoirs aux gestionnaires supérieurs qu'au directeur du bureau d'accès à l'information.
- La dotation est un défi constant au bureau d'accès à l'information. Le bureau d'accès à l'information offre de la formation aux secteurs opérationnels afin de sensibiliser l'ensemble du personnel aux exigences législatives et administratives en vertu de la *Loi*.
- Le BCP a récemment adopté la technologie du balayage électronique des dossiers, ce qui réduit le fardeau de la paperasserie et permet de réaliser des gains d'efficacité dans l'exécution des tâches.
- Le Commissariat à l'information a reçu 198 plaintes contre le BCP en 2008–2009, mais il en a résolu seulement 8; 13 plaintes n'étaient pas fondées, 106 ont été abandonnées et 71 demeuraient en suspens à la fin de l'exercice.

Bureau du Conseil privé

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

Bureau d'accès à l'information

Le bureau d'accès à l'information du Bureau du Conseil privé (BCP-AIPRP) a amélioré son taux de conformité en 2007–2008 par rapport à l'exercice précédent, mais il demeure en deçà de ce que souhaiterait le Commissariat à l'information de la part de l'institution qui est au cœur même du gouvernement. Le BCP-AIPRP a entrepris une réorganisation et des mesures de dotation et il a apporté des améliorations au niveau des processus et des logiciels; aucune de ces initiatives ne semble toutefois complétée. Le bureau s'est engagé à poursuivre la rationalisation de ses processus et la mise à niveau de sa technologie, quoique ce travail ait été passablement retardé en raison de préoccupations au sujet des logiciels et de leur capacité de répondre aux besoins de la gestion de cas au BCP.

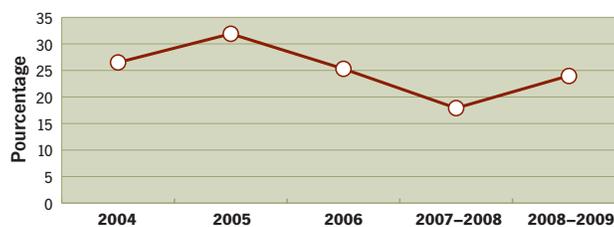
Conseiller juridique pour les renseignements confidentiels du Cabinet

Le Commissariat à l'information a recommandé que le bureau du conseiller juridique pour les renseignements confidentiels du Cabinet (BCP-CJRCC) élabore un mécanisme de suivi de la progression de ses demandes de consultation portant sur les exclusions en vertu de l'article 69; l'institution a répondu que les annexes juridiques remplissaient une telle fonction de suivi. Dans les lignes directrices du Conseil du Trésor pour le traitement des demandes de consultation de renseignements confidentiels du Cabinet, il est recommandé que le conseiller juridique

de l'institution serve d'intermédiaire avec le BCP-CJRCC, ce qui requiert l'emploi de ces annexes. Loin d'ajouter aux tâches actuelles, le BCP-CJRCC affirme que cette démarche facilite la consultation des

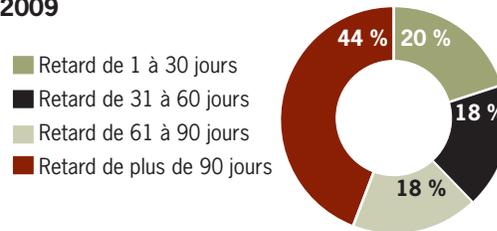
institutions; leurs propres conseillers juridiques sont tenus informés des enjeux potentiels et, dans bien des cas, sont capables de résoudre des points techniques pour le personnel de l'accès à

Taux de présomption des refus, de 2004 à 2008–2009



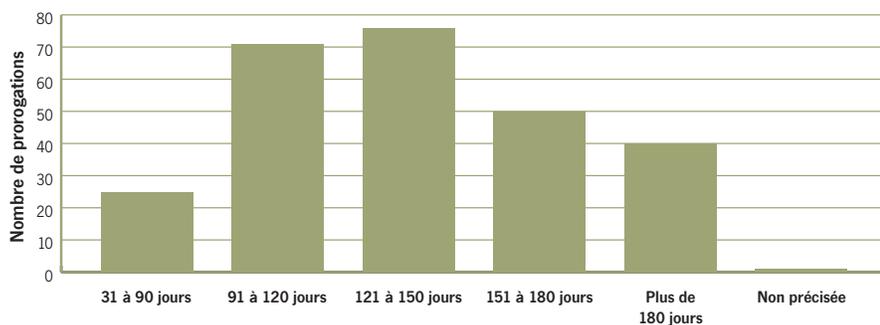
Ce graphique illustre le taux de présomption de refus au BCP-AIPRP pour les cinq dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par le BCP chaque année au-delà des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Le Bureau du Conseil privé a indiqué qu'il a traité 50 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la période durant laquelle ces demandes sont demeurées en suspens au-delà de l'échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 80 % de ces demandes étaient en retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

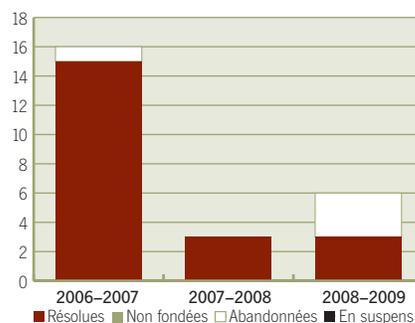


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le BCP-AIPRP en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le BCP a soumis les avis dans 90 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

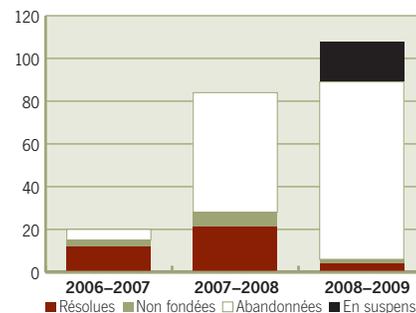
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le BCP AIPRP au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que le BCP-AIPRP a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le BCP AIPRP des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



À une exception près, le Commissariat a réglé la totalité des 16 plaintes sur la présomption de refus reçues en 2006–2007, 3 plaintes de ce type reçues en 2007–2008 et 3 des 6 plaintes en 2008–2009.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation a augmenté à chaque exercice (20; 84; 108), bien que nombre de ces plaintes aient été abandonnées en 2007–2008 et en 2008–2009 (56; 83).

l'information et de répondre aux questions, au lieu de devoir en référer au BCP-CJRCC pour obtenir des avis préliminaires. En outre, le BCP-CJRCC a indiqué que les recherches historiques et horizontales que nécessitent certaines demandes continuent d'influer sur les délais de traitement. Le BCP-AIPRP est l'un des principaux clients du BCP-CJRCC, mais en dépit de la recommandation visant à établir un protocole entre les deux entités pour faciliter et accélérer le traitement des cas, le BCP-CJRCC continue d'exiger que le BCP-AIPRP lui soumette ses demandes de consultation comme toute autre institution.

Fiche de rendement pour 2008–2009

Bureau d'accès à l'information

En tant qu'institution responsable de la gestion des affaires du Cabinet et des priorités du gouvernement sur le plan des politiques, le BCP-AIPRP est un carrefour d'information. Cette fonction de centralisation des données gouvernementales devrait constituer un atout précieux pour fournir aux Canadiens une réponse intégrée et efficiente à leurs demandes d'accès à l'information. Par conséquent, le Commissariat est préoccupé de constater que le taux de présomption de refus du BCP-AIPRP a atteint 24 % en 2008–2009

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre le BCP dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	27	6	6	0	39
Refus	2	5	7	10	24
Documents confidentiels du Cabinet	3	15	26	0	44
Total	32	26	39	10	107
2007–2008					
Questions administratives	31	10	56	3	100
Refus	9	7	5	40	61
Documents confidentiels du Cabinet	1	24	43	3	71
Total	41	41	104	46	232
2008–2009					
Questions administratives	8	2	86	23	119
Refus	0	3	4	36	43
Documents confidentiels du Cabinet	0	8	16	12	36
Total	8	13	106	71	198

Le nombre total de plaintes a plus que doublé entre 2006–2007 et 2007–2008 (de 107 à 232), mais il a diminué au cours de l'exercice suivant (198). Le nombre total de plaintes liées à des questions administratives a augmenté de manière significative sur les trois exercices (39; 100; 119); cependant, il y avait un grand nombre de dossiers en suspens à la fin de 2008–2009 (71), tandis que 106 dossiers en instance au Commissariat ont été abandonnés à la demande des plaignants.

et qu'il n'a pu faire mieux que 17,9 % au cours des derniers exercices.

En raison de son rôle central, il n'est pas inhabituel que le BCP-AIPRP doive consulter jusqu'à 15 institutions pour obtenir leur avis au sujet d'une demande. On ne doit pas s'étonner que cela ait un effet immédiat sur les auteurs des demandes, parce que le processus de traitement est alors interrompu jusqu'à ce que les consultations soient terminées. Le BCP-AIPRP a recours à la prorogation pour près des trois quarts des demandes qu'il reçoit afin de consulter d'autres institutions. En outre, 61 % des prorogations durent plus de 120 jours au-delà de l'échéance initiale de 30 jours. Ainsi, le BCP-AIPRP a mis plus de 30 jours pour compléter le traitement de 80 % de ses 50 demandes en retard. Il a fallu 90 jours pour en traiter près de la moitié.

Le BCP-AIPRP affirme que ses priorités sont celles des Canadiens. On peut tout de même faire valoir que les Canadiens apprécient la transparence du gouvernement dans la mesure où ils présentent des demandes d'accès et s'attendent à ce que leur dossier soit traité en temps opportun. Au BCP-AIPRP, le délai de traitement moyen des demandes en 2008–2009 a été de 157 jours.

Dans le cas des renseignements confidentiels du Cabinet, le BCP-AIPRP doit consulter le bureau du conseiller juridique du BCP pour les renseignements confidentiels du Cabinet (BCP-CJRCC) afin d'obtenir son approbation. Les deux groupes au sein du BCP rejettent la suggestion visant à établir un protocole qui reconnaîtrait le rôle central du BCP et faciliterait le traitement plus rapide des demandes présentées au siège du gouvernement.

Le Commissariat est préoccupé par le fait que l'ordonnance de délégation des pouvoirs en matière d'accès à l'information au BCP accorde plus de pouvoirs aux gestionnaires supérieurs des directions qu'au directeur du bureau d'accès à l'information. Le BCP-AIPRP ne signale aucun cas de retard attribuable à cette structure.

L'ordonnance de délégation a été mise à jour en juin 2008, mais elle ne concentre pas les pouvoirs entre les mains du directeur du BCP-AIPRP, comme les dirigeants l'avaient affirmé qu'elle le serait, dans leur témoignage devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes, en juin 2005.

Les questions de dotation ont eu un impact aussi important au BCP-AIPRP que dans les autres institutions, et cela non seulement au bureau d'accès à l'information. Le BCP-AIPRP comptait 17 employés à temps plein, bien qu'il dispose d'un effectif approuvé de 27 équivalents temps plein. Cependant, l'institution souligne qu'il est difficile de recruter et de conserver du personnel compétent et que, malgré les efforts constants déployés pour maintenir un effectif complet, elle se retrouve habituellement avec un manque de personnel.

Il y a aussi un roulement incessant des employés dans le reste de l'organisation, comme en témoigne le fait que le tiers du personnel est en transition à tout instant. Le BCP-AIPRP est conscient qu'une bonne compréhension de l'accès à l'information parmi les groupes opérationnels est essentielle à sa réussite, et il compte un gestionnaire voué exclusivement à la formation qui offre des séances de sensibilisation. Le BCP-AIPRP a présenté des ateliers structurés de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information à 267 employés en 2008–2009. L'institution compte au total 849 employés dans des postes de durée indéterminée.

Le BCP-AIPRP a récemment adopté la technologie du balayage électronique des dossiers, ce qui réduit le fardeau de la paperasserie et permet de réaliser de gains d'efficacité dans l'exécution des tâches. Compte tenu du fait qu'il est responsable de la circulation des documents du Cabinet, le BCP dispose globalement d'une capacité de gestion

disciplinée et localisée de l'information qui contribue à une plus grande efficacité dans le traitement des réponses aux demandes d'accès.

Le Commissariat à l'information a reçu 198 plaintes contre le BCP-AIPRP en 2008–2009, mais il n'en a réglé que 8 et déterminé que 13 autres n'étaient pas fondées; 106 plaintes ont été abandonnées (pour la plupart, à la demande du plaignant), tandis que 71 plaintes demeuraient en suspens à la fin de l'exercice.

Le BCP-AIPRP affirme qu'il a beaucoup amélioré ses processus, et estime avoir fait l'objet d'un excès de vérification au moment où il s'efforçait de donner suite à une fiche de rendement antérieure du Commissariat à l'information. Le Commissariat continuera d'évaluer le bureau, en raison notamment de son rôle central dans le système d'accès à l'information, aussi longtemps que son taux de présomption de refus et son délai de traitement moyen ne montreront pas une amélioration marquée.

Conseiller juridique pour les renseignements confidentiels du Cabinet

Le BCP-CJRCC atteste des renseignements confidentiels du Cabinet conservés dans les dossiers des institutions. Il demeure confronté à des problèmes de dotation en raison de la combinaison unique de compétences pertinentes relativement à la législation sur l'accès à l'information et de compétences juridiques générales que doit posséder son personnel pour être en mesure de déterminer ce qui constitue des renseignements confidentiels du Cabinet.

À l'automne 2009, il n'y avait que quatre employés pour assumer toute la charge de travail. La plupart des institutions fédérales ont exprimé leur frustration continue au sujet de ce processus d'examen, pour ce qui est des procédures et des délais.

Délai de réponse aux 1 549 demandes de consultation présentées au BCP-CJRCC en 2008-2009, sur 1 701 demandes reçues

Moins de 7 jours	De 8 à 90 jours	De 91 à 180 jours	Plus de 180 jours	Total
403 (26 %)	870 (56 %)	156 (10 %)	120 (8 %)	1 549

Le BCP-CJRCC examine les documents pour établir s'ils constituent des renseignements confidentiels du Cabinet, en appliquant rigoureusement les lignes directrices émises en 1993 par le Conseil du Trésor. Ces lignes directrices précisent que les consultations requises doivent être menées par un conseiller juridique de l'institution, une exigence que de nombreuses institutions critiquent comme étant excessivement bureaucratique et contribuant à alourdir le fardeau administratif. Cependant, le BCP-CJRCC affirme qu'il a grandement amélioré la qualité des annexes juridiques que les institutions soumettent au BCP-CJRCC. Le Commissariat à l'information estime que, devant l'insatisfaction que suscite le processus de consultation, le BCP-CJRCC devrait examiner de processus de consultation avec la communauté de l'accès à l'information. Il devrait aussi faire preuve d'une plus grande souplesse lorsqu'il répond aux demandes de consultation des autres institutions.

Le BCP-CJRCC possède un système de triage servant à examiner chaque demande sur réception afin de déterminer si des recherches et de la documentation supplémentaires sont requises aux fins d'attester que les dossiers renferment des renseignements confidentiels du Cabinet. Le BCP-CJRCC fait une estimation du délai de traitement des documents soumis; cependant, il a indiqué que des facteurs tels que les litiges et l'intervention de multiples institutions rendaient difficile de le faire avec un niveau de précision acceptable. Cela se répercute sur les taux de conformité des institutions qui soumettent des demandes de consultation.

Le BCP-CJRCC défend son approche en soutenant qu'elle garantit un traitement égal aux institutions qui présentent des

demandes de consultation et lui permet de faire son travail plutôt que de devoir répondre à d'innombrables questions auxquelles le conseiller juridique de l'institution peut peut-être répondre.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le greffier du Conseil privé fasse preuve de leadership en faisant de l'accès à l'information une priorité institutionnelle, sans exception. L'accès à l'information est un programme obligatoire et les exigences législatives connexes doivent avoir la primauté au sein des institutions fédérales.

Response

Le greffier du Conseil privé s'est engagé à faire de l'accès à l'information une activité essentielle au sein de l'appareil gouvernemental et à veiller à ce que les institutions s'acquittent de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Avec l'appui entier du greffier et du Comité exécutif, le BCP a complété une réorganisation en profondeur de la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'automne 2007. Cette initiative était évoquée par le Commissariat à l'information dans sa fiche de rendement de 2007-2008. D'importantes améliorations aux processus dans des domaines tels que l'examen des documents et les rapports avaient été apportées à la fin de 2007 et l'initiative se poursuit de façon continue. Le roulement du personnel et les pénuries de compétences sont endémiques dans ce secteur d'activité et une dotation adéquate n'est jamais « acquise ». En 2007, le BCP a inauguré son programme de perfectionnement des agents de l'AIPRP; jusqu'à maintenant, neuf agents ont participé à ce programme. La capacité d'expurgation

du BCP a été transformée avec l'acquisition d'un logiciel moderne de saisie à l'écran en 2008. Cependant, une mise à niveau du logiciel a été reportée jusqu'en 2010 en raison de préoccupations techniques.

La fiche de rendement traite de la question du taux de roulement du personnel au sein de l'institution, lequel pourrait influencer indirectement sur le rendement; néanmoins, le programme de formation en AIPRP offert au personnel de l'institution prône activement la conformité. Durant l'exercice considéré, 267 employés ont participé à des séances de formation et de sensibilisation, et de nombreuses activités de sensibilisation se sont déroulées dans l'ensemble de l'institution.

BCP-AIPRP

2. Le Commissariat à l'information recommande que le greffier du Conseil privé modifie la délégation des pouvoirs en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information* pour que le directeur de l'accès à l'information ait le pouvoir d'approuver la communication de documents.

Réponse

Le BCP n'est pas en accord avec cette recommandation. En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, il revient au responsable d'une institution gouvernementale de désigner qui peut exercer les fonctions ou les pouvoirs stipulés dans la Loi. Il faut souligner que d'autres organisations gouvernementales ont une structure de délégation semblable à celle du BCP. Les demandes d'accès à l'information présentées au BCP sont souvent de nature complexe et horizontale et exigent des liens de consultation étroits entre les détenteurs des dossiers et les responsables de l'accès à l'information, ce que prévoit la structure de délégation. Le BCP conserverait cette fonction de consultation et de recherche de consensus quelle que soit la structure de délégation. Comme l'indique l'échéancier lié au processus de traitement des demandes

d'accès à l'information du BCP, les bureaux de première responsabilité ont quatre jours pour examiner et approuver l'ensemble des dossiers. Enfin, le suivi interne du processus d'approbation du BCP n'a fait ressortir aucun élément indiquant que la délégation des pouvoirs cause des retards et le Commissariat à l'information n'a présenté aucune preuve à l'appui de ce qu'il affirme.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-AIPRP élabore un plan explicite pour traiter l'arriéré de demandes d'accès.

Réponse

Le BCP a affecté des ressources exclusivement au traitement de l'arriéré de demandes. Des 688 demandes reçues en 2007–2008, 135 demandes étaient encore en traitement à la fin de l'exercice. En guise de comparaison, sur les 650 demandes reçues en 2008–2009, il y avait au total 34 demandes encore en traitement à la fin de l'exercice. Le traitement de toutes les demandes non complétées demeure une priorité pour l'institution.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-AIPRP documente et examine les critères qu'il applique dans l'utilisation des prorogations pour faire en sorte que les prorogations soient raisonnables et légitimes.

Réponse

La *Loi sur l'accès à l'information*, les lignes directrices du Conseil du Trésor, les rapports annuels du Commissaire à l'information et l'expérience passée dictent les critères qui doivent guider l'utilisation des prorogations au BCP. Comme le BCP l'a indiqué dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information pour 2007–2008, les prorogations auxquelles il a recours s'appuient sur des justifications écrites. Les prorogations utilisées par le BCP visent à donner aux clients une prévision réaliste de la date à laquelle leur demande sera complétée.

Le BCP respecte rigoureusement les lignes directrices du Commissariat à l'information, comme en témoigne le Rapport annuel de 1999–2000, dans lequel le Commissariat reconnaît que l'expérience et le jugement devraient éclairer le recours aux prorogations, en affirmant que la durée des prorogations devrait être compatible avec l'expérience historique de l'institution dans le traitement de demandes semblables.

En maintenant un dialogue constructif avec les partenaires qu'il consulte, le BCP s'inspire aussi de la recommandation faite par le Commissariat à l'information dans sa fiche de rendement pour 2007–2008, à savoir qu'idéalement, cette prorogation aux fins de consultation devrait être déterminée de manière consensuelle avec l'institution consultée.

Les demandes provenant des médias représentent la majorité des demandes d'accès à l'information reçues par le BCP, soit 56 %, suivies des demandes venant du public, à 17 %, et des demandes des entreprises, à 9 %. L'expérience du BCP révèle que les demandes des médias ont tendance à être complexes et à concerner plus d'un ministère, ce qui accentue les besoins de consultation et de prorogation concomitante. Des considérations relatives à la sécurité nationale, aux affaires internationales, aux relations fédérales-provinciales et aux processus décisionnels du gouvernement surgissent régulièrement dans l'examen des dossiers du BCP.

Poursuivant sur la question des prorogations et du graphique illustrant la durée des prorogations, la base de données du BCP révèle qu'en 2008–2009, 355 prorogations ont été prises au total en vertu de l'article 9 : 54 en vertu de l'alinéa 9(1)a), 276 en vertu de l'alinéa 9(1)b) et 25 en vertu de l'alinéa 9(1)c). En 2008–2009, des prorogations de volume ont été prises dans moins de 15 % des cas. Cela ne cadre pas avec l'impression qui se dégage du rapport. De plus, il n'y a pas de comparaison entre ces statistiques et celles des autres années.

La majorité des plaintes déposées contre le BCP étaient liées à des prorogations. L'institution a expliqué au Commissariat à l'information pourquoi un délai supplémentaire était nécessaire, et le Commissariat à l'information a, dans une large mesure, avalisé les motifs invoqués pour justifier ces prorogations dans les décisions qu'il a rendues en réponse à des plaintes, où il a tranché en faveur du BCP.

5. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-AIPRP réduise le délai moyen de traitement des demandes.

Réponse

Le BCP s'est engagé à répondre aux demandes d'accès à l'information dans les délais prévus. Il reconnaît de plus qu'en tout temps, un taux de rendement de moins que 100 % n'est pas acceptable. L'institution poursuivra ses efforts en vue d'atteindre ce but en mettant à contribution toutes les ressources disponibles, bien que des facteurs qui jouent au niveau de l'ensemble du gouvernement, comme l'augmentation des charges de travail, les défis posés par la dotation et le volume élevé de consultations auront certes une incidence.

L'affirmation selon laquelle le délai moyen de traitement des demandes au BCP-AIPRP a été de 157 jours en 2008–2009 doit être mise en contexte. La *Loi sur l'accès à l'information* envisage et permet les prorogations. Tel que nous l'avons indiqué en réponse à la recommandation 4, les décisions relatives aux prorogations sont prises conformément aux balises émanant de la Loi, du Conseil du Trésor, du Commissariat à l'information et de l'expérience passée.

La fiche de rendement souligne qu'environ le tiers des demandes reçues par le bureau d'accès à l'information du BCP aboutit à une plainte, ce qui laisse penser que toutes les plaintes sont fondées, ce qui n'est pas le cas. En outre, comme le Commissariat à l'information en a fait état précédemment,

les plaintes sont en hausse pour toutes les institutions – de 80 % en 2007–2008.

Si l'on se reporte au tableau de la fiche de rendement, sur un total de 198 plaintes reçues en 2008–2009, 13 n'étaient pas fondées et 106 ont été abandonnées, alors que 71, soit 90 % du reste, étaient en suspens.

6. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-AIPRP se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toutes prorogations prises pour une période de plus de 30 jours.

Réponse

Les données du BCP indiquent un taux de conformité de 100 % pour ce qui est de l'envoi d'un avis écrit de prorogation en 2008-2009. L'envoi d'un avis écrit au Commissariat à l'information pour les prorogations prises est une étape normale du processus de traitement des demandes d'accès à l'information au BCP. Cette procédure est en place depuis la réorganisation et le renouvellement de la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en 2007.

BCP-CJRCC

7. En raison de son rôle central dans le traitement des demandes d'accès à l'information et de son impact endémique sur le taux de conformité de l'ensemble de l'appareil fédéral, le Commissariat à l'information recommande que le greffier du Conseil privé fasse preuve de leadership en s'assurant que le BCP-CJRCC réponde dans un délai raisonnable aux demandes de consultation et rende compte de ses progrès au Parlement, à l'instar de toute autre institution fédérale.

Réponse

À titre de dépositaire des documents du Cabinet, le greffier du Conseil privé assume assurément un rôle de leadership. Ainsi, le BCP-CJRCC s'est vu déléguer le pouvoir de veiller à ce que l'examen et la réponse aux demandes de consultation se fassent sans délai. Pour ce qui est de rendre compte des progrès au Parlement, le BCP est d'avis que le processus actuel, qui permet d'inclure dans le Rapport annuel du BCP au Parlement les renseignements produits par le bureau d'accès à l'information du BCP, reflète une obligation redditionnelle adéquate.

8. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-CJRCC identifie et cible des sources possibles de recrutement parmi les agents du bureau du Conseil privé et qu'il conçoive un programme de rétention afin de s'assurer de disposer d'un effectif complet pour faciliter un traitement plus rapide des demandes de consultation provenant des institutions.

Réponse

Le BCP-CJRCC s'efforce actuellement de recruter du personnel qualifié. Mais tel que nous l'avons indiqué précédemment, il y a pénurie d'employés au sein de l'appareil gouvernemental possédant la combinaison de compétences qui permet d'exécuter le travail au niveau requis. D'autres problèmes se posent également au moment de chercher à embaucher du personnel de soutien qualifié pour ce type de travail hautement technique, ce qui a aggravé les retards dans le processus de traitement des demandes.

9. Le Commissariat à l'information recommande que le BCP-CJRCC examine son processus de consultation en collaboration avec la communauté de l'accès à l'information et qu'il adopte une approche plus flexible avec les institutions fédérales qu'il consulte.

Réponse

Le BCP-CJRCC estime que les mesures qu'il a mises en œuvre au cours des deux dernières années (dont des procédures révisées) ont contribué à améliorer la qualité du travail. S'ajoute à cela la formation individuelle offerte par le BCP-CJRCC tant aux bureaux d'accès à l'information qu'aux conseillers juridiques des institutions de l'ensemble du gouvernement. Ainsi, entre le 8 avril 2008 et le 12 mars 2009, 12 séances de formation ont été présentées à quelque 250 participants. Cela ne tient pas compte non plus des appels reçus quotidiennement de conseillers juridiques qui ont des questions précises au sujet du caractère confidentiel des renseignements du Cabinet.



Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à la GRC en 2008-2009

• Nombre de demandes reportées de 2007-2008	256
• Nombre de nouvelles demandes	2 008
• Nombre de demandes traitées	1 976
• Taux de présomption de refus	18,3 % *
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	38
• Nombre de demandes de consultation	531
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	105
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	15 **
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	19,05

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Gendarmerie royale du Canada

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) applique partout au pays les lois élaborées et adoptées par le Parlement, exception faite du *Code criminel*, dont l'application est déléguée aux gouvernements provinciaux. La GRC fournit à contrat des services de police dans l'ensemble des provinces (sauf le Québec et l'Ontario) et des territoires, et dans 180 municipalités.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 18,3 %. Ce taux a décliné de façon constante d'année en année depuis 2005.
- Le délai de traitement moyen était de 38 jours.
- Les responsables de la GRC ont indiqué que le bureau d'accès à l'information n'a pas encore atteint son plein potentiel en matière de conformité.
- La GRC a soumis au Commissariat à l'information, dans une proportion de 49 %, les avis requis pour les prorogations de plus de 30 jours.
- La GRC a reçu 21 % plus de demandes en 2008-2009 qu'en 2007-2008. Malgré cela, l'institution a su empêcher son arriéré de s'accroître.
- Le bureau d'accès à l'information s'est doté d'une nouvelle unité de tri. En d'autres mots, l'unité stratégique pourrait hériter de la responsabilité de répondre à un grand nombre de demandes officieuses ayant trait à l'accès à l'information (principalement de la part de membres actifs) et de donner des séances de sensibilisation à l'accès à l'information dans toute l'institution.
- Le faible taux de roulement a favorisé une charge de travail optimale où chaque analyste gérait en tout temps entre six et dix dossiers.
- La mise en place d'une nouvelle procédure facilite un délai d'exécution de 48 heures pour la récupération des documents.

Gendarmerie royale du Canada

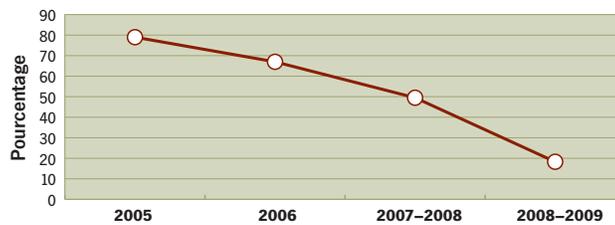
Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a continué d'améliorer sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* en 2007–2008. Par contre, son taux de présomption de refus, qui atteignait 49,5 %, donne à entendre que l'institution est encore loin de la pleine conformité. Dans le cadre des efforts constants pour rehausser la conformité, le bureau d'accès à l'information de la GRC a réalisé des mesures de dotation pour 13 équivalents temps plein à la fin de l'exercice en plus de fournir un effort concerté pour former des agents dans les détachements et les bureaux à l'échelle du pays afin de réduire les délais de réponse. Il reste néanmoins des difficultés à surmonter puisque les documents de l'institution sont répartis dans près de 900 emplacements, dont un grand nombre sont de petits détachements, qui doivent consacrer temps et énergie à l'application des lois ainsi qu'à la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les responsables de l'accès à l'information se sont engagés à travailler avec ces bureaux pour faciliter la récupération rapide des documents. Ils se sont également donné pour tâche d'améliorer les processus, notamment en faisant le suivi de la durée des prorogations prises en vertu de la Loi et en faisant la promotion de la pratique qui consiste à communiquer les documents de manière informelle pour raccourcir les délais de réponse. Puisque le taux de présomption de refus de la GRC s'élevait à 79 % en 2005 (la première année où l'institution était assujettie au processus de la fiche de rendement) et que l'institution a par la suite réalisé des progrès constants

dans ses efforts pour l'abaisser, le Commissariat à l'information a surveillé la situation avec intérêt en 2008–2009 dans l'espoir que la GRC poursuive sur

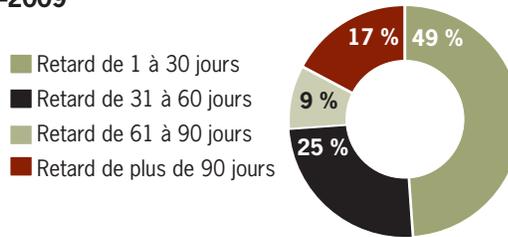
sa lancée. Le Commissariat à l'information est satisfait de la réponse de la GRC aux recommandations qu'elle a formulées dans la fiche de rendement de 2007–2008.

Taux de présomption de refus, de 2005 à 2008–2009



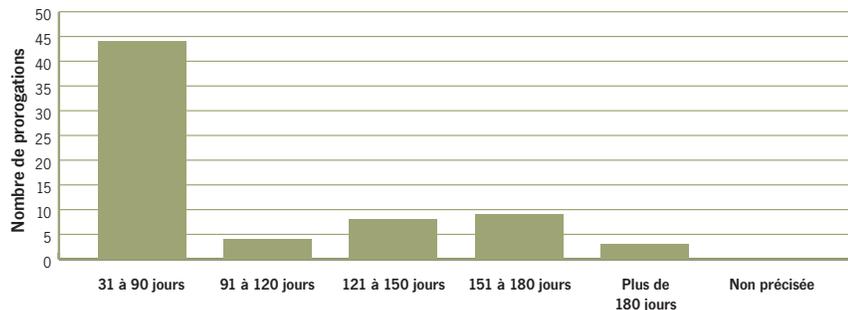
Ce graphique illustre le taux de présomption de refus de la GRC pour les quatre dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par la GRC chaque année au delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



La GRC a indiqué qu'elle a traité 236 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 51 % de ces demandes ont accumulé un retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

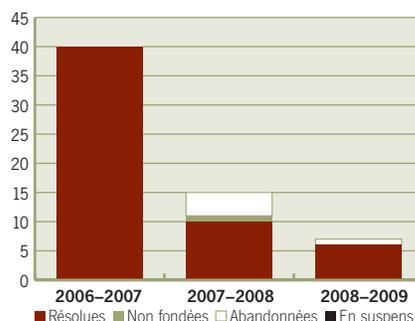


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par la GRC en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. La GRC a soumis les avis dans 49 % des cas en 2008–2009. Le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

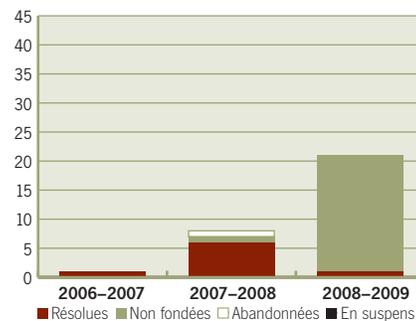
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre la GRC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que la GRC a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par la GRC des prorogations autorisées en vertu de la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a diminué de manière marquée d'un exercice à l'autre (40; 15; 7). La proportion de plaintes résolues par rapport au total était élevée pour chaque exercice (100 %; 67 %; 86 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation s'est accru d'un exercice à l'autre (1; 8; 21); toutefois, la proportion de plaintes résolues à ce chapitre par rapport au nombre total de telles plaintes a diminué considérablement durant la même période (100 %; 75 %; 5 %).

Fiche de rendement pour 2008–2009

La GRC avance dans la bonne direction pour la plupart des aspects de l'accès à l'information. L'institution a abaissé son taux de présomption de refus à 18,3 %. De plus, les responsables de l'accès à l'information ont indiqué que l'institution n'avait pas encore atteint son plein potentiel en matière de conformité.

La GRC a 21 % de plus de demandes d'accès en 2008–2009 que lors de l'année précédente, ce qui ne l'a pas empêchée de s'attaquer à son arriéré. Le Commissariat à l'information retient que la GRC a connu du succès dans le traitement de ces demandes sans que son arriéré n'ait beaucoup augmenté puisque son volume était presque identique au début et à la fin de l'exercice.

La GRC a approuvé en 2003 une nouvelle analyse de rentabilisation pour élargir le bureau d'accès à l'information. La dotation des nouveaux postes a été réalisée en 2007 et 2008. Avec ces nouveaux employés dans les rangs, la GRC a été en mesure de créer une unité de tri pour gérer plus efficacement les demandes complexes et le volume croissant de demandes officielles. Cela a permis à l'unité stratégique de l'accès à l'information de mieux s'occuper des demandes d'information

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre la GRC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution résout à la satisfaction de la commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	43	5	2	0	50
Refus	17	20	5	2	44
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	1
Total	60	25	8	2	95
2007–2008					
Questions administratives	20	5	7	0	32
Refus	19	42	7	29	97
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	39	47	14	29	129
2008–2009					
Questions administratives	14	21	3	1	39
Refus	1	13	5	47	66
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	15	34	8	48	105

Le nombre global de plaintes résolues a diminué d'un exercice à l'autre (60; 39; 15). On constate une hausse marquée du nombre de plaintes à l'égard de questions administratives que le Commissariat a déclarées non fondées de 2007–2008 à 2008–2009 (de 5 à 21). Il y avait beaucoup de plaintes en suspens sur la présomption de refus à la fin de 2007–2008 et 2008–2009 (29; 48).

officieuses puisque les analystes avaient le loisir de se concentrer sur l'examen des documents. Il a également été possible d'offrir des séances de sensibilisation à l'accès à l'information à l'échelle de la GRC. L'effectif augmenté et la quasi-absence de roulement de personnel ont également permis d'établir un volume de travail idéal de six à dix dossiers par analyste en tout temps.

La GRC a élaboré un nouveau processus pour favoriser une récupération rapide des documents : le chef de détachement ou le gestionnaire des documents voient à ce qu'on réponde aux demandes de documents en moins de 48 heures, peu importe la disponibilité du personnel.

Avec un taux de présomption de refus qui ne cesse de baisser, il est clair que la GRC fait quelque chose de bien. Le Commissariat à l'information encourage la GRC à agir de manière à ramener ce taux à zéro.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

La GRC est d'accord avec cette recommandation. Le rendement démontré par le programme d'accès à l'information ces dernières années est une preuve de l'engagement de l'institution envers cette importante fonction du gouvernement. Elle a investi des quantités appréciables de ressources et d'efforts dans le programme et poursuivra sur cette lancée. Par conséquent, la GRC est convaincue que sa conformité continuera de s'améliorer avec le temps.

2. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada se conforme à la Loi et l'avise de toutes les prorogations de plus de 30 jours auxquelles elle a recours.

Réponse

La GRC est d'accord avec cette recommandation. En 2009, la Sous-direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a élaboré un nouveau processus systématique qui avertit automatiquement l'analyste de la nécessité d'émettre un avis pour toutes les prorogations de plus de 30 jours auxquelles l'institution a recours. La GRC est convaincue que ce processus rehaussera considérablement sa conformité à cet égard.

3. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada poursuive son plan d'amélioration pour parvenir à une conformité optimale à la Loi.

Réponse

La GRC est d'accord avec cette recommandation. Tel qu'il est mentionné ci-dessus, la Gendarmerie royale du Canada a investi beaucoup de ressources et d'efforts dans le programme d'accès à l'information. En dépit de la hausse marquée du volume de demandes des dernières années, l'institution a régulièrement rehaussé son taux de conformité. Elle est à mettre en œuvre de nouvelles initiatives visant à améliorer les processus et la conformité globale, et elle a confiance que sa capacité de répondre à ses obligations prévues par la Loi continuera de prendre de l'ampleur.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à la Défense nationale en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	674
• Nombre de nouvelles demandes	1 669
• Taux de présomption de refus	15,8 %*
• Nombre de demandes traitées (jours)	1 761
• Délai de traitement moyen des demandes	125
• Nombre de demandes de consultation	440
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	226
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	81**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	61

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Défense nationale

La Défense nationale, qui complète le rôle des Forces canadiennes, est responsable des politiques, des ressources, de la coordination interministérielle et des relations internationales en matière de défense. Les Forces canadiennes assument la responsabilité du commandement, du contrôle et de l'administration de la stratégie, des plans et des exigences militaires.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus atteignait 15,8 %, ce qui ne constitue qu'une mince amélioration par rapport à 2007–2008.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 125 jours.
- La Défense nationale a eu recours à des prorogations en vertu du paragraphe 9(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* pour 66 % des demandes reçues en 2008–2009. En tout, 76 % des prorogations prises par la Défense nationale s'inscrivaient sous l'alinéa 9(1)a) de la Loi; 80 % des prorogations se sont étirées sur plus de 90 jours.
- Une proportion de 80 % des plaintes déposées auprès du Commissariat à l'information contre la Défense nationale en 2008–2009 étaient liées aux délais (soit que les demandes avaient été traitées en retard, soit que s'étaient posés des problèmes liés aux prorogations). Et tout, 77 % de ces plaintes concernaient des prorogations de délai.
- La Défense nationale a diminué son arriéré de 34 %.
- La Défense nationale s'est entièrement conformée à l'obligation de soumettre un avis au Commissariat à l'information chaque fois qu'elle a recours à une prorogation de plus de 30 jours.
- La Défense nationale a rationalisé et raccourci le processus d'examen par l'équipe de soutien à l'information (ESI); toutefois, le recours à l'ESI demeure une étape qui augmente le temps de traitement des demandes.
- La Défense nationale poursuit sa bonne pratique consistant à dresser la liste des sujets abordés dans des dossiers déjà diffusés sur Internet et à permettre aux demandeurs d'y accéder de manière officielle.
- Les responsables de l'accès et la haute direction appuient les efforts continus pour accroître la conformité, par exemple en donnant de la formation et en embauchant davantage d'employés.

Défense nationale

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

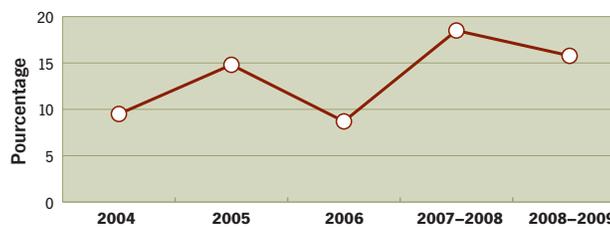
La Défense nationale a vu sa charge de travail augmenter de façon appréciable en 2007–2008, à un moment où la nature et le caractère délicat de ses dossiers amenaient déjà l'institution à ajouter des étapes au processus d'accès à l'information et, par conséquent, à augmenter le temps requis pour répondre aux demandes. Cela a valu 2,5 étoiles à la Défense nationale sur sa fiche de rendement de 2007–2008, avec un taux de présomption de refus de 18,5 %. L'institution s'est engagée par la suite à améliorer son processus – et, par voie de conséquence, sa conformité globale à la *Loi sur l'accès à l'information* – pour atteindre ce qu'elle considère être le meilleur équilibre possible entre les exigences en matière de sécurité liées à son travail et l'obligation de respecter les droits des demandeurs. L'un des facteurs cruciaux de l'amélioration de la conformité pour la Défense nationale avait trait à sa capacité d'éliminer son arriéré considérable de demandes en suspens, dont le nombre s'est accru en 2007–2008. Dans sa fiche de rendement de 2007–2008, le Commissariat à l'information se préoccupait du recours par la Défense nationale à des prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi, non seulement en raison de la quantité de telles prorogations, mais aussi à cause des critères sur lesquels s'appuyait l'institution pour en faire usage. La Défense nationale a reconnu qu'elle recourait davantage aux prorogations, mais a fait valoir que, sur le plan de l'interprétation de la Loi, elle ne faisait que suivre les directives normalisées du Secrétariat du Conseil du Trésor. Néanmoins, la Défense nationale a accepté en 2008–2009 de se pencher sur les critères en question et sur la manière d'améliorer le processus connexe.

Fiche de rendement pour 2008–2009

La Défense nationale a légèrement amélioré sa conformité à la Loi en

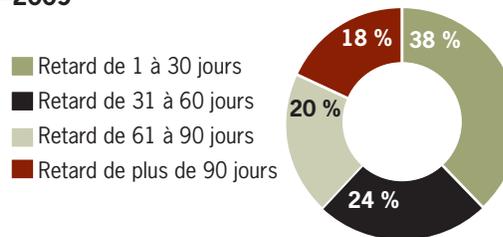
2008–2009, tandis que son taux de présomption de refus a chuté à 15,8 %. L'institution a réglé 220 demandes de plus que l'année précédente. Elle a également réduit son arriéré de 34 %,

Taux de présomption de refus, de 2004 à 2008–2009



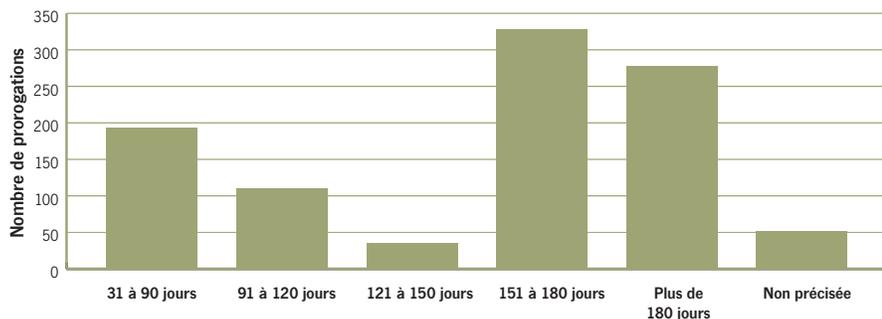
Ce graphique illustre le taux de présomption de refus de la Défense nationale pour les trois dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par l'institution chaque année au delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



La Défense nationale a indiqué qu'elle a traité 51 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

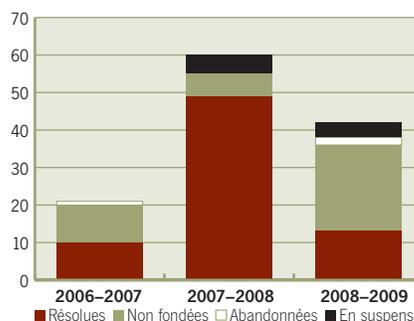


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par la Défense nationale en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. La Défense nationale s'est entièrement conformée à l'obligation de soumettre ces avis au Commissariat en 2008–2009.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

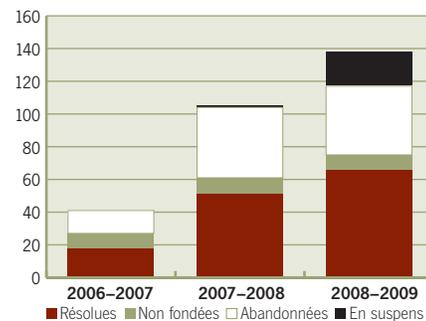
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre la Défense nationale au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que la Défense nationale a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par la Défense nationale des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur des retards a atteint durant les trois exercices un sommet de 60 en 2007–2008 avant de diminuer à 42 en 2008–2009. De même, le nombre de plaintes résolues sur le délai prorogation a atteint un sommet en 2007–2008, soit 49, pour descendre à 13 au cours de l'exercice suivant.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes formulées à l'égard des prorogations a augmenté de façon considérable durant les trois exercices (41; 105; 138). Le nombre de plaintes résolues à cet égard s'est également accru (18; 51; 66).

reportant 674 demandes en 2008–2009, mais seulement 443 en 2009–2010. Il n'en demeure pas moins que ce lourd arriéré représente un fardeau appréciable pour la Défense nationale compte tenu qu'il constitue environ 27 % du volume de demandes reçues en 2008–2009.

Le Commissariat à l'information se préoccupe de la fréquence et de la durée des prorogations prises par la Défense nationale en 2008–2009. Elle a prorogé 66 % des 1 669 nouvelles demandes reçues, et 80 % de ces prorogations s'étaient sur plus de 90 jours.

La grande majorité (80 %) des 226 plaintes déposées auprès du Commissariat à l'information contre la Défense nationale en 2008–2009 avaient trait à des questions administratives, qui se rapportaient dans tous les cas aux délais (soit parce que les demandes étaient réglées en retard, soit en raison de problèmes causés par les prorogations de délai). Le Commissariat et la Défense nationale continuent de d'être en désaccord au sujet du recours régulier de ce dernier aux prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) (c'est le cas pour 76 % des prorogations déclarées dans son rapport annuel de 2008–2009). De plus, en 2008–2009, le Commissariat a enregistré 138 plaintes contre l'utilisation de prorogations de délai et en a résolu 48 %.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre la Défense nationale dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	39	24	34	0	97
Refus	16	10	8	10	44
Documents confidentiels du Cabinet	1	4	1	0	6
Total	56	38	43	10	147
2007–2008					
Questions administratives	100	17	43	6	166
Refus	20	24	9	28	81
Documents confidentiels du Cabinet	2	4	2	0	8
Total	122	45	54	34	255
2008–2009					
Questions administratives	79	32	44	25	180
Refus	2	13	2	26	43
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	3	3
Total	81	45	46	54	226

Il y a eu une hausse importante du nombre de plaintes ayant trait aux questions administratives pendant les trois périodes de référence (97; 166; 180). Le nombre de plaintes administratives résolues a diminué de 2007–2008 à 2008–2009 (de 100 à 79). Chaque année, on recense un certain nombre de plaintes abandonnées (43; 54; 46) et en suspens (10; 34; 54).

La Défense nationale a indiqué deux facteurs ayant trait à la récupération des documents qui contribuaient aux retards et à la nécessité de recourir à des prorogations à l'occasion. Premièrement, les demandes multiples de documents similaires ont fait en sorte que certains secteurs qui recevaient les demandes se sont retrouvés débordés, ce qui a contribué au dépassement des délais prévus par la Loi. À titre d'exemple, entre mai et août 2008, un secteur a hérité d'environ 125 demandes de la part d'un seul demandeur. Deuxièmement, les personnes détenant des dossiers qui faisaient partie des opérations militaires n'étaient pas toujours en mesure de récupérer des documents en temps opportun, bien que la Défense nationale ait déclaré qu'il ne s'agissait pas d'un problème fréquent.

La Défense nationale a réduit à quatre le nombre de jours que son équipe spécialisée de soutien à l'information consacre à l'examen des dossiers ayant trait aux opérations militaires. La Défense nationale a permis un tel état de choses en amenant son bureau d'accès à l'information à colliger tous les documents retournés et à préparer une trousse de communication intégrée ne contenant que les documents qu'il juge nécessaire pour le travail d'examen de l'équipe. Cette amélioration est encourageante puisque l'une des recommandations formulées par le Commissariat dans sa fiche de rendement de 2007–2008 visait les retards additionnels causés par les consultations auprès de l'équipe de soutien à l'information.

C'est certainement un pas dans la bonne direction, mais le Commissariat à l'information demeure fondamentalement préoccupé par le recours à une équipe de soutien à l'information puisque son travail d'examen prolonge le processus menant à la communication des documents.

La Défense nationale a été à l'avant-garde pour ce qui est d'offrir des manières officieuses pour les demandeurs d'accéder à des documents ayant déjà été communiqués. L'institution continue d'afficher sur

son site Web une liste de sujets sélectionnés sur lesquels elle a communiqué des dossiers. Les personnes intéressées par ces sujets peuvent obtenir les documents gratuitement et sans présenter une demande d'accès officielle.

Les responsables de l'accès à l'information et les cadres supérieurs de la Défense nationale ont déclaré déployer des efforts constants pour réduire l'arriéré (qui a diminué de 34 % en 2008–2009), embaucher davantage d'employés afin d'atténuer la charge de travail et former des employés dans un souci d'efficacité. Le Commissariat à l'information souhaite que ces efforts donnent de bons résultats. Toutefois, la Défense nationale, qui est visée par le processus des fiches de rendement depuis le début, n'a réussi qu'à diminuer légèrement en 2008–2009 le taux accru de présomptions de refus de l'année précédente. Le Commissariat à l'information s'attend à des progrès plus appréciables l'an prochain.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale donne suite à son engagement de réviser les critères en vertu desquels elle a recours à des prorogations, de réduire le nombre de ces prorogations et d'améliorer le processus pour s'assurer que les demandes prorogées sont réglées en temps opportun.

Réponse

La Défense nationale a examiné les critères en vertu desquels elle a recours à des prorogations. Elle utilise les critères de la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment dans les situations où il y a entrave au fonctionnement et un grand nombre de documents demandés. Nous prenons également pour directive le *Rapport de mise en œuvre n° 67* du Conseil du Trésor.¹⁸ La Défense nationale et le Commissariat à l'information restent en désaccord sur l'interprétation de « grand

nombre de documents demandés » ainsi que de la question de savoir si la charge de travail du bureau d'accès à l'information peut être considérée comme un facteur dans la détermination des prorogations aux termes de l'alinéa 9(1)a) de la Loi.

La Défense nationale a recours à des prorogations si la chose est nécessaire en fonction des critères susmentionnés, et elle perpétuera probablement cette façon de faire tant qu'elle aura des opérations d'envergure qui se dérouleront à l'étranger.

Pour ce qui est de régler les demandes prorogées à temps, il faudrait prendre en compte le fait que la Défense nationale était en retard pour seulement 51 demandes de prorogation réglées durant cette période de référence sur un total de 1 097 prorogations.

L'équipe responsable du bureau d'accès à l'information est à entreprendre une formation pour rendre le personnel plus apte à estimer les prorogations pertinentes dans le cadre des initiatives courantes d'amélioration du rendement.

La Défense nationale s'efforcera d'améliorer les conditions qui entravent de manière sérieuse son fonctionnement et qui donnent lieu à des recherches inutiles dans un grand nombre de documents. Les initiatives consisteront notamment en des efforts constants pour réduire l'arriéré de demandes d'accès, accroître les niveaux de personnel pour alléger la charge de travail et donner de la formation avec l'équipe responsable. Cette formation aura pour but de rendre l'équipe plus apte à cerner les demandes non conformes à l'article 6 de la Loi (en vertu duquel « la demande de communication d'un document se fait par écrit » et « en des termes suffisamment précis »); elle visera également à fournir une aide adéquate aux demandeurs qui doivent revoir la portée de leurs demandes afin que l'institution puisse les gérer et qu'elles témoignent avec justesse des documents voulus.

¹⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-ai/prp/impl-rep/impl-rep2000/67-imp-mise-fra.asp>

2. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale applique adéquatement sans tarder l'alinéa 9(1)a) de la Loi sur l'accès à l'information, en prenant des prorogations en vertu de cette disposition uniquement lorsqu'elle peut justifier qu'il y a entrave à son fonctionnement ainsi qu'un grand nombre de pages à examiner.

Réponse

La Défense nationale applique justement de la bonne manière l'alinéa 9(1)a). Les deux prescriptions de la Loi – l'entrave sérieuse et le grand nombre de documents – sont prises en compte au moment d'appliquer l'alinéa. Il serait utile que le Commissariat à l'information et la Défense nationale s'entendent sur ce qui constitue « un grand nombre » pour que l'institution puisse résoudre la question.

La Défense nationale continuera d'appliquer les prescriptions de la Loi au moment de recourir à des prorogations.

3. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale consacre des ressources au niveau de la conservation des documents pour s'assurer que les opérations ne compromettent pas, dans la mesure du possible, la récupération en temps opportun.

Réponse

La Défense nationale continue de s'efforcer de récupérer des documents en temps opportun. Toutefois, les opérations (essentiellement en Afghanistan) rendent vraiment difficile la récupération rapide de certains documents, bien que cela n'ait pas d'incidence sur beaucoup de

demandes et qu'une telle situation ne durera pas indéfiniment. Il faut considérer les opérations en cours comme un facteur d'atténuation temporaire dans la récupération des documents sur le théâtre des opérations.

La Défense nationale s'efforcera de récupérer les documents en temps opportun.

4. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale rationalise davantage son processus afin que l'équipe de soutien à l'information ne retarde d'aucune manière la communication de documents.

Réponse

La Défense nationale a considérablement rationalisé le processus d'examen par son équipe de soutien à l'information depuis ses débuts. Les délais d'exécution se sont énormément améliorés, et les efforts de coopération se poursuivent pour équilibrer la sécurité et la vitesse de l'examen. L'équipe prodigue des conseils d'expert dans le domaine de la sécurité des opérations, dont les conditions peuvent changer à mesure que se développe la situation sur le théâtre des opérations. Compte tenu des risques encourus, y compris les menaces à la vie et le danger ainsi que la sécurité des renseignements qui pourraient être utiles aux ennemis du Canada, les consultations avec l'équipe de soutien à l'information sont à la fois adéquates et prudentes. Les consultations, par nature, risquent de retarder dans une certaine mesure le traitement des demandes. Toutefois, à moins que ce retard ne dépasse les échéanciers prévus par la Loi ou soit incorrect d'une manière ou

d'une autre, cela ne devrait pas être une source de préoccupation pour le Commissariat à l'information.

La coopération sur un examen plus efficace entre l'équipe de soutien à l'information et le bureau d'accès à l'information se poursuivra dans l'objectif d'améliorer la vitesse d'exécution tout en faisant en sorte que les répercussions sur les délais de traitement soient le plus faibles possible.

5. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale élabore un plan clair pour s'attaquer à l'arriéré de demandes d'accès.

Réponse

Durant la période de référence, la Défense nationale a réduit l'arriéré de demandes de plus du tiers, faisant passer leur nombre de 674 à 443, tel que l'a noté le Commissariat à l'information dans sa fiche de rendement. L'efficacité du plan de la Défense nationale pour réduire l'arriéré ne fait aucun doute.

La Défense nationale poursuivra la mise en œuvre de son plan efficace pour réduire l'arriéré.



Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au ministère de la Justice Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	69
• Nombre de nouvelles demandes	289
• Nombre de demandes traitées	305
• Taux de présomption de refus	3,6 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	59
• Nombre de demandes de consultation	902
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	29
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	2**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	18,9

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Ministère de la Justice Canada

Le ministère de la Justice Canada supervise toutes les affaires relatives à l'administration de la justice au fédéral. Il offre une gamme de services, soit des conseils juridiques, des services de contentieux et des services législatifs aux ministères et organismes gouvernementaux; il soutient le ministre de la Justice pour les conseils au Cabinet relativement à toutes les questions juridiques, y compris la constitutionnalité des initiatives et des activités gouvernementales.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus a été de 3,6 %.
- Le leadership des hauts fonctionnaires a contribué à l'attribution d'un A pour la deuxième fois de suite après avoir reçu consécutivement trois F.
- Le ministère de la Justice a reçu environ trois fois plus de demandes de consultation que de demandes d'accès.
- Le soutien de l'accès à l'information par la haute direction a créé une culture d e conformité dans tout le Ministère.
- Le coordonnateur de l'accès à l'information a la pleine délégation des pouvoirs, lesquels sont respectés dans tout le Ministère.
- Seulement trois demandes ont été traitées après leur date d'échéance et dans chaque cas, le dossier a été fermé dans les 30 jours après l'échéance.
- Le Commissariat à l'information a résolu 2 des 29 plaintes et a jugé que 14 d'entre elles n'étaient pas fondées.
- Le ministère de la Justice a soumis au Commissariat les avis de prorogations de plus de 30 jours dans 82 % des cas.

Ministère de la Justice Canada

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

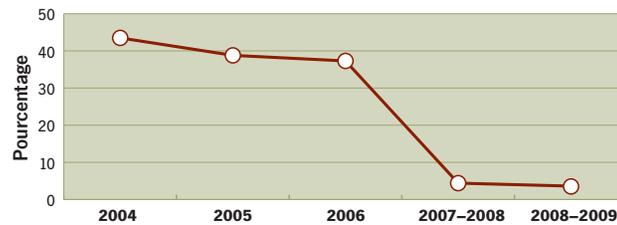
L'excellente fiche de rendement du ministère de la Justice Canada pour 2007–2008 suit de près plusieurs années de piètres résultats (à partir de 2004). Grâce au leadership des cadres et par la mise en œuvre de nombreuses améliorations au processus, le taux de présomption de refus du Ministère en 2007–2008 n'était que de 4,4 %, le plaçant ainsi parmi les meilleurs ministères évalués. Au cours d'un exercice, un des facteurs importants pour le Ministère est le nombre de demandes de consultation qu'il reçoit; en 2007–2008, les demandes de consultation ont été trois fois plus nombreuses que les demandes d'accès à l'information. Néanmoins, le Ministère a répondu à ces demandes en 16 jours en moyenne, grâce à des procédures accélérées et à des protocoles d'entente avec de nombreuses organisations. Un aspect qui a inquiété le Commissariat à l'information est la pratique du ministère de la Justice de fermer des demandes d'accès à l'information en suspens nécessitant une consultation obligatoire. Cependant, les fonctionnaires de l'accès à l'information ont affirmé au Commissariat que ces cas étaient limités et particuliers, et que, de façon plus importante, les fonctionnaires préviennent les demandeurs que des renseignements additionnels leur seront peut-être communiqués et ils leur font part de leur droit de recours. Le Commissariat n'a pas reçu de plainte concernant cette pratique. De façon générale, le ministère de la Justice a suivi les recommandations du Commissariat pour la fiche de rendement de 2007–2008.

Fiche de rendement pour 2008–2009

Le ministère de la Justice a eu à nouveau un excellent classement en 2008–2009 :

seulement 3,6 % des demandes sont entrées dans la catégorie des présomptions de refus. En outre, il a traité après leur date d'échéance seulement trois demandes reçues en 2008–2009, et cela, dans les

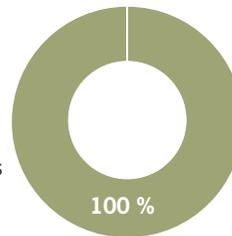
Taux de présomption de refus, de 2004 à 2008–2009



Ce graphique illustre le taux de présomption de refus du ministère de la Justice pour les cinq dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par le ministère de la Justice chaque année au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

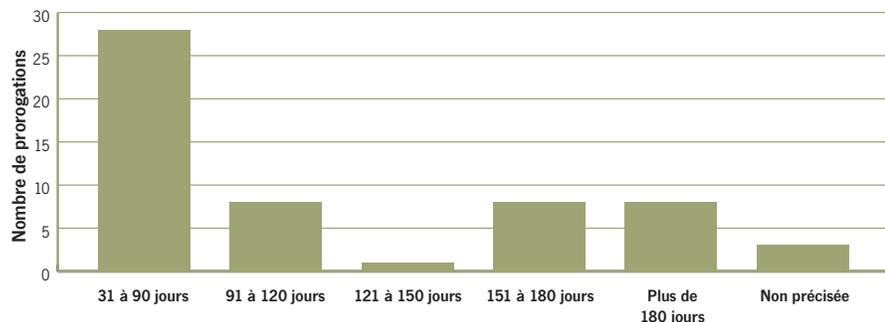
Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



Le ministère de la Justice a indiqué qu'il a traité seulement 3 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre que le Ministère les a traitées en moins de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

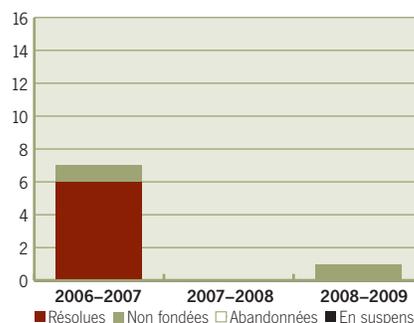


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le ministère de la Justice en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le ministère de la Justice a soumis les avis dans 82 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

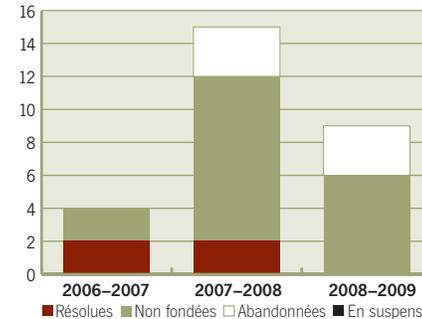
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le ministère de la Justice au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que le ministère de la Justice a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le ministère de la Justice des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a diminué de façon importante de 2006–2007 à 2008–2009 (de 7 à 1). En 2008–2009, le Commissariat à l'information a déterminé que la plainte sur la présomption de refus n'était pas fondée.

Plaintes sur le délai de prorogation



Deux plaintes sur le délai de prorogation ont été résolues dans chacune des deux premières périodes de référence; aucune plainte sur le délai de prorogation n'a été portée en 2008–2009.

30 jours qui ont suivi. Le Ministère a fait preuve d'une grande détermination à maintenir son excellente conformité, depuis deux exercices consécutifs déjà, et le Commissariat reconnaît cette réalisation.

Comme preuve que des activités réussies d'accès à l'information dépendent de l'appui du leadership organisationnel, le bureau d'accès à l'information du ministère de la Justice compte sur l'engagement ferme de sa haute direction, un engagement qui est bien communiqué au sein du Ministère.

Le coordonnateur de l'accès à l'information a la pleine délégation des pouvoirs, lesquels sont respectés dans tout le Ministère. De plus, il y a une confiance envers le bureau d'accès à l'information, lequel comporte un personnel d'expérience qui aurait un bon moral. Étant donné ces points positifs et un solide appui organisationnel, il semblerait logique que le ministère de la Justice ait la capacité d'attirer des candidats et de maintenir le personnel en poste. Toutefois, selon le Ministère, le bureau aussi a été victime du recrutement acharné qui s'effectue entre les organisations qui sont en concurrence pour le personnel qualifié. Des processus concurrentiels visant deux employés se sont terminés lorsque les deux candidats intéressants ont décidé de ne pas changer d'employeur.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre le ministère de la Justice dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	8	3	1	0	12
Refus	1	7	3	4	15
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	9	10	4	4	27
2007–2008					
Questions administratives	3	18	4	0	25
Refus	6	5	3	5	19
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	3	3
Total	9	23	7	8	47
2008–2009					
Questions administratives	0	12	4	0	16
Refus	2	2	2	5	11
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	1	2
Total	2	14	7	6	29

Le total de plaintes a diminué de façon importante de 2007–2008 à 2008–2009 (de 47 à 29). L'ensemble des plaintes que le Commissariat a résolu a aussi diminué au cours de cette période (9; 9; 2). Chaque exercice, la proportion de plaintes résolues par rapport aux plaintes en général a diminué (33 %; 19 %; 7 %). Les plaintes non fondées représentent près de la moitié de toutes les plaintes en 2008–2009 (14 sur 29).

Le ministère de la Justice a soulevé la frustration ressentie par d'autres organisations à l'égard des processus de consultation très longs qui touchent quelques dossiers; il continue de traiter des dossiers à communiquer partiellement, et s'assure que les demandeurs soient au courant que d'autres renseignements pourraient suivre prochainement et qu'ils peuvent porter plainte à n'importe quel moment du processus. De plus, le Ministère laisse savoir aux demandeurs qu'ils pourraient recevoir les renseignements plus rapidement s'ils évitent de demander des dossiers pouvant contenir des documents confidentiels du Cabinet. Le Commissariat à l'information s'inquiète de cette pratique; en effet, elle pourrait diminuer le nombre de dossiers auxquels les demandeurs auraient autrement eu droit, ou encore compromettre leurs droits. Le ministère de la Justice devrait faire preuve d'une grande prudence s'il choisit de conserver cette pratique. Selon le Commissariat, une meilleure méthode consisterait à suivre la procédure établie et à consulter le Bureau du Conseil privé au sujet des dossiers pouvant contenir des documents confidentiels du Cabinet, compte tenu des décisions des tribunaux qui exigent que certains renseignements, comme des documents d'information ainsi que des analyses de problèmes ou de possibilités stratégiques, soient retirés des dossiers contenant des documents confidentiels du Cabinet.

La communauté de l'accès à l'information est au courant de la réussite du ministère de la Justice, et le Commissariat à l'information est satisfait d'apprendre que des organisations fédérales ainsi que leurs contreparties québécoises ont communiqué avec le Ministère pour en savoir davantage sur ce qui a mené à cette réussite. Des initiatives, comme des protocoles d'entente, des normes de service pour le délai de traitement des consultations et un processus

d'approbation simplifié, qui se trouvent toutes dans un environnement très structuré et soutenu, permettront au ministère de la Justice d'en faire une réussite durable.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministère de la Justice Canada cesse de proposer aux demandeurs d'éliminer de leur demande les dossiers pouvant contenir des documents confidentiels du Cabinet et qu'il suive la procédure établie afin que les demandeurs reçoivent tous les documents auxquels ils ont droit en vertu de la Loi.

Réponse

Le ministère de la Justice informe le demandeur lorsque la majorité des dossiers contiennent des documents confidentiels du Cabinet (p. ex. des avant-projets de loi et des mémoires au Cabinet). La suggestion est faite avec l'aide du bureau de première responsabilité du Ministère.

De plus, le Ministère a fait preuve de transparence en donnant l'occasion aux demandeurs de donner un consentement éclairé sur la manière de procéder tout au long du processus. Les demandeurs ont aussi des options lorsque le volume ou le temps de recherche pose un problème. Pour aider les demandeurs, et dans le cadre de l'« obligation de prêter assistance », un aperçu du contenu des dossiers est fourni d'avance. En outre, la pratique est conforme aux normes de service, lesquelles sont publiées sur le site Web du ministère de la Justice dans la section « Principes sur l'assistance aux auteurs de demandes ».

2. Le Commissariat à l'information recommande que le ministère de la Justice Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

La réduction à zéro du taux de présomption de refus a toujours été un objectif pour le ministère de la Justice et il s'efforcera de l'atteindre.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le ministère de la Justice Canada réduise le délai de traitement moyen des demandes.

Réponse

La réduction du délai de traitement moyen des demandes a toujours été un objectif pour le ministère de la Justice et il s'efforcera de l'atteindre.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le ministère de la Justice Canada respecte la Loi et avise le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours.

Réponse

Le ministère de la Justice a comme pratique d'aviser le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours. Un rappel sera envoyé aux employés du bureau d'accès à l'information.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à RNCan en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	72
• Nombre de nouvelles demandes	365
• Nombre de demandes traitées	370
• Taux de présomption de refus	22,4 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	65
• Nombre de demandes de consultation	170
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	11
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	1**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	5,6

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Ressources naturelles Canada

Ressources naturelles Canada (RNCan) encourage l'innovation et l'expertise dans les domaines des sciences de la terre, de l'exploitation forestière, de l'énergie, des minéraux et des métaux afin d'assurer le développement responsable et durable des ressources naturelles du Canada.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus a été de 22,4 %, soit plus du double de celui de 2007–2008.
- Le délai moyen de traitement des demandes a été de 65 jours, ce qui représente une amélioration par rapport au délai moyen de 88 jours observé en 2007–2008.
- RNCan a informé le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours dans 17 % des cas.
- Quatre coordonnateurs de l'accès à l'information se sont succédé au bureau d'accès à l'information en deux ans.
- La délégation des pouvoirs est diffuse; ainsi, les sous-ministres adjoints ont les mêmes pouvoirs que le coordonnateur de l'accès à l'information et peuvent donc approuver la divulgation de documents.
- Toutes les demandes sauf les plus élémentaires sont retenues au cabinet du ministre.
- RNCan a mis en place un programme de cheminement progressif en vue de recruter et de conserver en poste le personnel requis.
- RNCan affirme posséder une solide structure de gestion de l'information qui permet de retracer facilement les dossiers requis.
- Grâce aux fonds supplémentaires obtenus pour trois nouveaux postes, RNCan considère être maintenant doté adéquatement en personnel pour faire face à la tâche.

Ressources naturelles Canada

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

En 2007–2008, l'exercice qui a coïncidé avec sa première fiche de rendement, Ressources naturelles Canada (RNCan) a tenté de composer avec une hausse cumulative de 79 %, sur plusieurs années, des demandes d'accès, sans augmentation correspondante de ses ressources. L'institution a terminé l'exercice avec un taux de présomption de refus de 10,7 %. La hausse du nombre de demandes est en partie attribuable au dossier du réacteur nucléaire de Chalk River et à l'intérêt croissant du public et des médias pour l'environnement. RNCan s'est engagé à revoir l'ensemble de son processus à la lumière des préoccupations exprimées par le Commissariat à l'information au sujet de la hausse soudaine du nombre de demandes jugées « très délicates » et du besoin d'améliorer l'efficacité de son lourd processus d'approbation. Il était impérieux que RNCan améliore son taux – actuellement nul – d'avis envoyés au Commissariat à l'information pour les prorogations de plus de 30 jours. Le Commissariat à l'information trouve globalement insatisfaisants les efforts faits pour améliorer la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* en réponse aux recommandations formulées dans la fiche de rendement de 2007–2008.

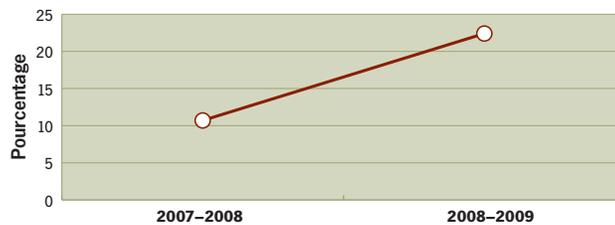
Fiche de rendement pour 2008–2009

L'effet conjugué de l'instabilité de la dotation, d'une délégation de pouvoirs diffuse et de l'intervention indue de cadres supérieurs dans le processus d'approbation s'est soldé par un taux inacceptable de conformité

aux règles d'accès à l'information à RNCan en 2008–2009. Le taux de présomption de refus a doublé par rapport à 2007–2008.

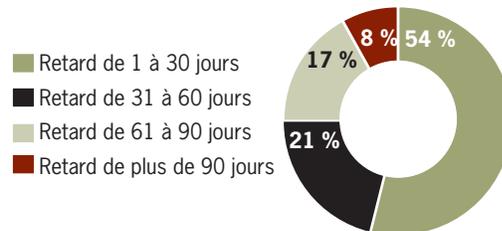
Le roulement de l'effectif a touché quatre coordonnateurs et 50 % du personnel en deux ans. À un certain point, le bureau d'accès à l'information a été privé de coordonnateur pendant deux mois, obligeant

Taux de présomption de refus, 2007–2008 à 2008–2009



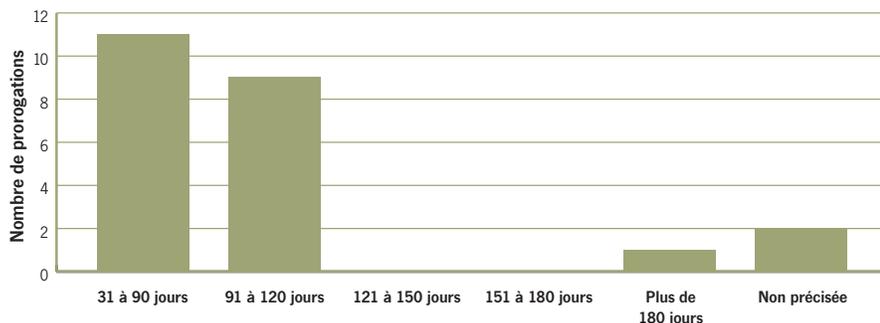
Ce graphique illustre le taux de présomption de refus à Ressources naturelles Canada pour les deux dernières périodes de référence. Il montre le pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées à chaque exercice au-delà des délais stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



RNCan a indiqué qu'il a traité 76 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Le graphique illustre la période durant laquelle ces demandes sont demeurées en suspens au-delà de l'échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

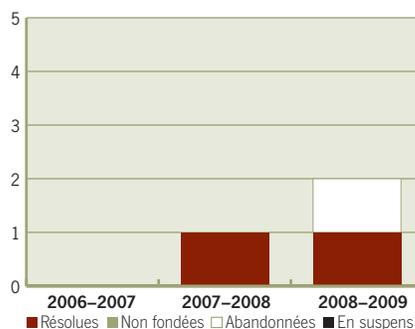


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par RNCan en 2008–2009. RNCan a fait état de cette information sur les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. RNCan a soumis un avis dans 17 % des cas en 2008–2009. Le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

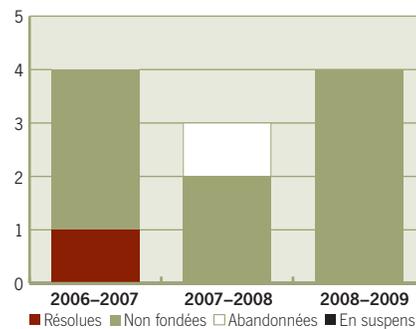
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre RNCan au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que RNCan a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation, par RNCan, des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Il y a eu très peu de plaintes liées à une présomption de refus déposées contre RNCan au cours des trois dernières périodes de référence (0; 1; 2).

Plaintes sur le délai de prorogation



Il y a eu très peu de plaintes sur le délai de prorogation déposées contre RNCan au cours des trois dernières périodes de référence (4; 3; 4). Toutes ces plaintes étaient non fondées ou abandonnées en 2007–2008 et en 2008–2009.

des cadres supérieurs à prêter main forte. La classification du poste de coordonnateur a subséquemment été revue à la baisse, passant de directeur à gestionnaire.

Il y a certaines indications selon lesquelles des demandes d'accès seraient retardées au bureau de sous-ministres adjoints détenant des pouvoirs délégués. Ces cadres ont les mêmes pouvoirs que le coordonnateur et doivent approuver les documents que l'on s'apprête à divulguer. En outre, le cabinet du ministre retient la presque totalité des demandes d'accès, sauf les plus élémentaires, afin de les approuver. Cela n'est pas approprié.

En dépit de ces défis redoutables, RNCan a été en mesure de compléter en moins de 30 jours le traitement d'environ la moitié des nouvelles demandes reçues en 2008–2009 et d'abaisser son délai de traitement moyen à 65 jours; il était de 88 jours en 2007–2008. Il n'a fallu pratiquement aucune prorogation en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi pour neutraliser les répercussions des demandes volumineuses sur les opérations. Tandis que le nombre de plaintes déposées au Commissariat a augmenté de 2007–2008 à 2008–2009, plus du tiers (36 %) n'étaient pas fondées. Les plaintes liées aux délais (celles portant sur les retards de traitement et le recours, par RNCan, aux prorogations de délai) ont augmenté légèrement au cours des trois

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre RNCan durant chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	1	3	0	0	4
Refus	1	1	3	4	9
Documents confidentiels du Cabinet	1	0	0	1	2
Total	3	4	3	5	15
2007–2008					
Questions administratives	2	2	1	0	5
Refus	1	0	0	0	1
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	3	2	1	0	6
2008–2009					
Questions administratives	1	4	1	0	6
Refus	0	0	0	3	3
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	2	2
Total	1	4	1	5	11

Neuf des onze plaintes déposées contre RNCan en 2008–2009 étaient soit non fondées ou en suspens à la fin de l'exercice. Une seule plainte a été résolue.

derniers exercices, passant de 4 en 2006–2007 et 2007–2008 à 6 en 2008–2009.

Le bureau d'accès à l'information a entrepris un programme de cheminement progressif pour recruter et conserver en poste du personnel qualifié. Au cours des derniers mois, la situation de la dotation s'est stabilisée; à l'automne 2009, un nouveau coordonnateur et un effectif presque complet étaient en poste.

RNCan affirme posséder une solide structure de gestion de l'information, y compris un registre central de type Wiki pour les documents administratifs, que le personnel de l'accès à l'information peut consulter et qui permet de récupérer les dossiers.

Le personnel de l'accès à l'information reconnaît qu'il faudra un certain temps pour faire de l'accès à l'information une priorité à RNCan. Le Commissariat souligne que cela ne devrait pas se faire au détriment des demandeurs. Il surveillera attentivement la conformité de RNCan et cherchera son amélioration au cours des prochains exercices.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le cabinet du ministre de Ressources naturelles Canada suive rigoureusement l'ordre des pouvoirs délégués afin d'éliminer les paliers d'approbation inappropriés.

Réponse

Des séances d'information consacrées à la *Loi sur l'accès à l'information* ont eu lieu avec le personnel du cabinet du ministre. RNCan examine actuellement ses processus pour s'assurer qu'ils ont une efficacité maximale.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre de Ressources naturelles Canada affecte les ressources humaines et financières nécessaires, tant au bureau d'accès à l'information qu'aux secteurs de programmes, pour assurer la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Réponse

Le Secrétariat de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dispose maintenant de ressources adéquates par rapport au volume de demandes qu'il reçoit. Des fonds supplémentaires pour combler trois postes lui ont été fournis en 2008–2009. RNCan surveille de près ses niveaux de ressources.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada continue de réduire son délai de traitement moyen des demandes.

Réponse

Les délais de traitement ont été réduits de manière importante. D'autres réductions des délais de traitement nécessiteront un engagement de la part des autres ministères afin de mener à terme le processus de consultation en temps opportun. RNCan demeure engagé à traiter les demandes d'accès aussi rapidement et efficacement que possible. Des recommandations seront présentées au Comité de gestion de la haute direction du Ministère avant la fin de l'exercice.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Bien que la situation de la dotation se soit stabilisée, cela est survenu assez tard durant le présent exercice. La tendance observée pour la conformité se poursuivra vraisemblablement au cours du prochain cycle d'évaluation du rendement avant que les améliorations découlant de cette stabilisation soient perceptibles. RNCan continuera de chercher à améliorer son taux de conformité.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toutes les prorogations qu'il utilise pour une période de plus de 30 jours.

Réponse

Malheureusement, cette question administrative n'est ressortie que tard durant l'exercice en cours, de sorte qu'il est probable qu'elle apparaisse à nouveau dans la fiche de rendement du prochain exercice. Le problème sera corrigé sans délai.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Santé Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	359
• Nombre de nouvelles demandes	1 158
• Nombre de demandes traitées	950
• Taux de présomption de refus	19,3 % *
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	132
• Nombre de demandes de consultation	204
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	43
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	9 **
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	19,5

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Santé Canada

Santé Canada aide les citoyens à conserver et à améliorer leur santé. En partenariat avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, Santé Canada élabore des politiques sur la santé, fait appliquer des règlements, fait la promotion de la prévention des maladies et améliore la qualité de vie de tous les Canadiens. Le Ministère veille également à ce que des services de santé soient offerts et accessibles aux collectivités des Premières nations et des Inuits.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 19,3 %; le taux est d'environ 20 % depuis 2004.
- Le délai de traitement moyen des demandes a été de 132 jours.
- Santé Canada a reporté 359 dossiers à 2008–2009, tandis que le nombre de dossiers reportés à 2009–2010 a été de 494 dossiers.
- 68 % des demandes en retard ont été traitées plus de 30 jours après leur date d'échéance.
- Santé Canada a soumis les avis requis pour la prorogation du délai de plus de 30 jours dans 72 % des cas.
- Jusqu'en novembre 2009, Santé Canada avait un processus d'approbation laborieux et il retardait la communication des dossiers dont la nature a été jugée « très délicate ». Selon Santé Canada, ce processus a été éliminé en novembre 2009.
- Plus de la moitié (52 %) des prorogations de Santé Canada ont été faites en vertu de l'alinéa 9(1)a) et 31 % d'entre elles ont prorogé le délai de plus de 90 jours.
- Le bureau d'accès à l'information avait un taux de roulement du personnel de 50 % en 2008–2009.
- En février 2009, la haute direction de Santé Canada a approuvé le plan d'action pour la transformation de l'accès à l'information en trois étapes.
- Une unité de réception rapide a été créée dans le bureau d'accès à l'information à la fin de l'exercice 2008–2009.
- Santé Canada mettra bientôt en œuvre des initiatives institutionnelles de gestion des dossiers.

Santé Canada

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

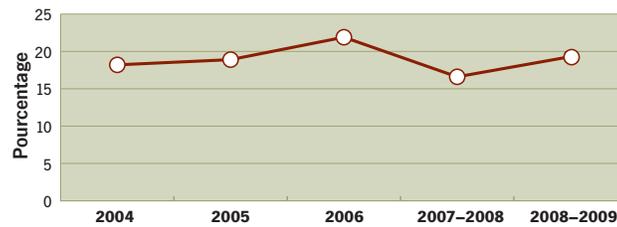
La conformité de Santé Canada à la *Loi sur l'accès à l'information* a été sous la moyenne dans les dernières années après deux années de bon classement (2002 et 2003). Le Ministère s'est un peu amélioré en 2007–2008, réduisant ainsi le taux de présomption de refus à 16,6 %, soit le taux le plus bas en quatre ans, malgré une augmentation de 97 % du nombre de pages à traiter. Le Ministère s'est engagé à poursuivre le changement des processus afin d'augmenter la conformité. Santé Canada s'est engagé notamment à élaborer et à mettre en place un nouveau modèle de traitement des cas qui respecte le délai fixé par la *Loi sur l'accès à l'information* et qui garantit une gestion efficace des demandes. Santé Canada retarde couramment les demandes jugées délicates, en raison de problèmes de soumission rapide des renseignements à communiquer aux hauts fonctionnaires, et il fournit seulement les renseignements aux fonctionnaires des communications le jour où ils doivent être communiqués. Santé Canada s'est engagé à revoir ses processus pour déterminer où il serait possible d'apporter des améliorations pour les ramener dans les délais prescrits. En 2008–2009, Santé Canada a commencé l'essai d'un nouveau système de gestion des documents qui devrait permettre, selon ses représentants, de réduire le temps requis pour la récupération des dossiers par ceux qui les détiennent. Le Commissariat à l'information est heureux que Santé Canada ait comblé plusieurs des lacunes faisant l'objet de recommandations dans la fiche de rendement de 2007–2008. Toutefois, à la fin de 2008–2009, le Commissariat n'avait toujours pas eu la satisfaction de voir Santé Canada cesser de retarder le traitement des dossiers dont la nature est jugée « très délicate. »

Fiche de rendement pour 2008–2009

Malgré les diverses initiatives prometteuses, le taux de présomption de refus de Santé

Canada est passé à 19,3 % en 2008–2009, effaçant ainsi l'amélioration de l'exercice précédent. L'incapacité du Ministère à améliorer ce chiffre de façon significative est encore plus dérangeante. Depuis 2004,

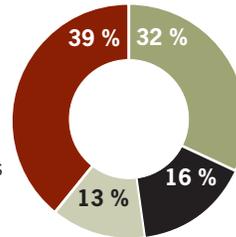
Taux de présomption de refus, de 2004 à 2008–2009



Ce graphique illustre le taux de présomption de refus de Santé Canada pour les cinq dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par Santé Canada chaque année au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

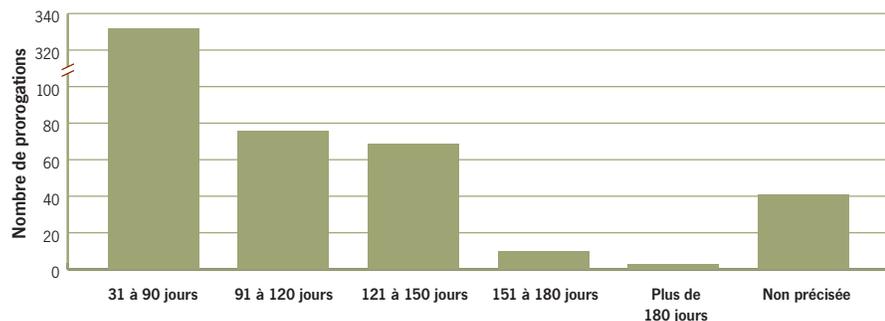
Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



Santé Canada a indiqué qu'il a traité 142 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 68 % de ces demandes ont accumulé un retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

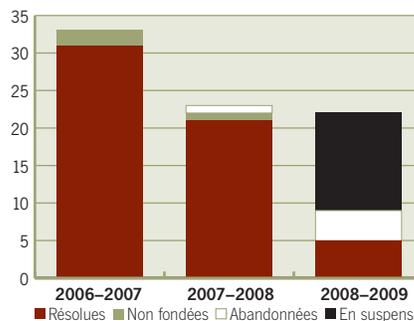


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Santé Canada en 2008–2009. Santé Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Santé Canada a soumis les avis dans seulement 72 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

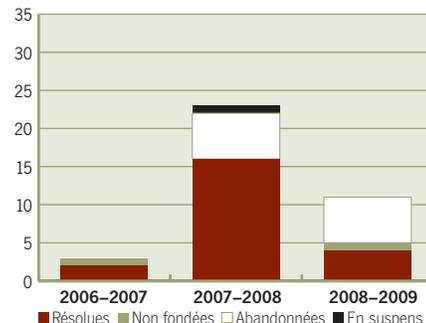
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Santé Canada au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que Santé Canada a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Santé Canada des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le total des plaintes sur la présomption de refus a diminué de 2006–2007 à 2007–2008 et il est demeuré sensiblement le même en 2008–2009 (33; 23; 22). Le nombre de plaintes résolues sur la présomption de refus a diminué chaque exercice (31; 21; 5), notamment de 2007–2008 à 2008–2009, mais le Commissariat a abandonné 4 plaintes à la demande des plaignants et 13 plaintes étaient en suspens à la fin de 2008–2009.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation a augmenté de façon importante de 2006–2007 à 2007–2008, puis il a diminué dans l'exercice suivant (3; 23; 11). Le nombre de plaintes résolues sur le délai de prorogation a été plus élevé en 2007–2008 (16), puis il a diminué en 2008–2009 (4).

le taux de présomption de refus de Santé Canada est d'environ 20 %.

Des arriérés dans les demandes d'accès à l'information continuent d'empêcher Santé Canada d'améliorer sa conformité. En 2008–2009, le Ministère a réussi à s'occuper des arriérés pour les plus vieux dossiers (de 2004 à 2006), mais il doit maintenant traiter les dossiers de 2007 et des années ultérieures ainsi que les 494 demandes reportées à 2009–2010.

Comme le Commissariat à l'information l'a constaté lors de nombreuses enquêtes sur des plaintes, y compris la plainte de l'Association canadienne des journaux¹⁹, Santé Canada a un processus d'approbation particulièrement long pour les dossiers dont la nature est jugée « très délicate ». Ces dossiers représentent environ 10 % des demandes qu'il reçoit. Le coordonnateur de l'accès à l'information a le pouvoir délégué nécessaire pour envoyer des réponses; cependant, une fois que les renseignements à communiquer sont approuvés par le coordonnateur, ils sont soumis au sous-ministre. Avant novembre 2009, les renseignements à communiquer ne pouvaient être envoyés qu'après la réception de l'approbation du sous-ministre. Selon Santé Canada, ce processus a été aboli et, depuis

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Santé Canada dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	38	5	0	0	43
Refus	8	3	1	2	14
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	1
Total	46	8	2	2	58
2007–2008					
Questions administratives	38	2	7	3	50
Refus	2	1	4	8	15
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	1
Total	40	4	11	11	66
2008–2009					
Questions administratives	9	1	10	14	34
Refus	0	1	0	7	8
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	9	2	10	22	43

Le nombre de plaintes sur les questions administratives (qui comprennent les plaintes sur le retard et le délai de prorogation) que le Commissariat a résolues a été très élevé en 2006–2007 et en 2007–2008 (38 sur 43; 38 sur 50), mais a diminué en 2008–2009 (9 sur 34). À la fin de 2008–2009, 22 plaintes étaient en suspens.

¹⁹ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/syst-inv_inv-syst_do_secret_rules_lead_to_delays.aspx

novembre 2009, la haute direction n'approuve plus les communications, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

Selon le Commissariat à l'information, l'utilisation faite par Santé Canada de la prorogation du délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information* pose deux problèmes. Premièrement, ces prorogations de délai représentent 52 % de toutes les prorogations. Selon les fonctionnaires de l'accès à l'information, elles sont dues à la grande charge de travail des analystes et aux effets des arriérés. Les fonctionnaires reconnaissent qu'ils n'auraient pas dû proroger ainsi les délais et ils ont cessé de le faire. Deuxièmement, le Commissariat s'est inquiété du fait que 31 % des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)a) étaient pour plus de 90 jours, soit un signe que l'organisation n'a pas été en mesure de gérer le volume de demandes en 2008–2009, un fait que Santé Canada attribue au taux de roulement du personnel de 50 % au cours de cet exercice. Depuis, l'organisation s'est fait une priorité de documenter la justification de chaque prorogation, y compris la raison pour sa durée. Les prorogations faites en vertu de l'alinéa 9(1)a) doivent maintenant être approuvées, en règle générale par un chef d'équipe.

La gestion de l'information continue d'être un défi pour Santé Canada. Les fonctionnaires de l'accès à l'information ont remarqué que les employés de tous les niveaux se fient grandement au courriel et aux lecteurs communs pour stocker les documents, rendant ainsi difficile la récupération de dossiers pertinents. Le bureau d'accès à l'information travaille activement avec le groupe de gestion de l'information de Santé Canada pour établir de saines pratiques de gestion de l'information. L'ensemble du Ministère travaille à la mise en œuvre d'initiatives pour améliorer la tenue des dossiers.

Le bureau d'accès à l'information a adopté un nouveau mode opérationnel qui a permis la création d'une unité de réception en 2008–2009. Santé Canada a conçu cette nouvelle unité pour la prise en charge des fonctions administratives initiales liées aux demandes d'accès à l'information, afin que les analystes puissent se concentrer sur les dossiers. Si Santé Canada a été optimiste quant à l'efficacité qu'apporterait l'unité, il était trop tôt en 2008–2009 pour en mesurer les résultats.

Le Commissariat est notamment préoccupé par le fait que, pendant de nombreuses années, Santé Canada n'a fourni que des efforts limités pour améliorer sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. Il se demande si les cadres de Santé Canada envoient un message clair que l'accès à l'information doit être une priorité. Toutefois, la haute direction de Santé Canada a adopté en février 2009 un plan triennal pour transformer la fonction d'accès à l'information de l'institution. Les experts du Commissariat s'attendent à ce que la mise en œuvre du plan mène à l'amélioration de la conformité dans les prochaines années.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre de Santé Canada continue d'avoir un leadership solide pour l'adoption d'une culture de conformité au sein de l'institution. Un tel rôle nécessite un appui inconditionnel du ministre.

Réponse

Depuis février 2009, la haute direction de Santé Canada a été entièrement engagée à régler les problèmes d'accès à l'information au sein du Ministère. L'adoption d'un plan d'action pour l'accès à l'information par le Conseil de la haute direction et son appui continu à la fonction d'accès à l'information illustrent clairement que l'accès à l'information est une priorité pour l'institution.

Depuis février 2009, la haute direction de Santé Canada soutient activement l'amélioration de l'accès à l'information au sein du Ministère et veille à ce que les principaux problèmes de conformité soient réglés de manière réellement transformatrice et collaborative.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada respecte scrupuleusement le pouvoir délégué du coordonnateur de l'accès à l'information et qu'il élimine les niveaux d'approbation additionnels.

Réponse

Santé Canada continue de respecter le pouvoir délégué du coordonnateur de l'accès à l'information et il a éliminé les niveaux d'approbation additionnels.

Santé Canada a éliminé le processus d'approbation pour les dossiers de nature très délicate. Cette pratique a été remplacée par un processus d'avis qui permet une meilleure conformité générale.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada élabore un plan clair pour s'attaquer aux arriérés des demandes d'accès à l'information.

Réponse

Santé Canada continue de s'occuper des arriérés des demandes d'accès par une approche en deux volets :

- Santé Canada a maintenu ses efforts concentrés sur la fermeture de tous les dossiers en suspens de 2007. Il a commencé l'exercice financier avec 73 dossiers en suspens et il lui en reste 17 à régler.
- Santé Canada a mis sur pied un mode de traitement rapide des demandes et il affectera une personne à la gestion des échéances pour l'accès à l'information.

Ces efforts diminueront le nombre de nouvelles présomptions de refus et permettront de concentrer les efforts nécessaires pour s'attaquer à l'accumulation d'arriérés.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada documente et revioie les critères qu'il utilise pour les prorogations afin de veiller à ce qu'elles soient raisonnables et légitimes.

Réponse

Santé Canada a examiné et revu les critères utilisés pour justifier les prorogations afin qu'elles soient raisonnables et légitimes.

Santé Canada a mis en œuvre un processus d'approbation graduel pour les prorogations et il exige que le personnel documente et justifie toute prorogation de délai.

Cet examen a été réalisé l'an dernier et l'accent mis sur les prorogations appropriées continue d'être une priorité pour Santé Canada.

Cette recommandation n'est pas nécessaire.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada cerne et mette en œuvre des améliorations nécessaires aux systèmes de gestion des dossiers afin de veiller à ce que les dossiers soient trouvés rapidement et facilement en réponse à une demande d'accès à l'information.

Réponse

Santé Canada travaille à la mise en œuvre d'initiatives ministérielles de gestion des dossiers. Ces initiatives appuieront l'efficacité de la recherche et des réponses de récupération des dossiers aux demandes d'accès à l'information. Ces initiatives comprennent les démarches suivantes :

- une stratégie de gestion du stockage conforme aux directives du gouvernement fédéral en matière de gestion de l'information;
- l'essai en janvier 2010 d'un puissant moteur de recherche qui, s'il convient, pourrait augmenter la capacité de recherche du bureau de première responsabilité;
- la création au cours des deux prochains exercices d'un nouveau logiciel opérationnel à stockage d'instance simple et d'un possible système de classement des dossiers;
- la mise en œuvre de la Directive sur la tenue des documents annoncée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Bibliothèque et Archives Canada.

6. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Santé Canada s'efforce de réduire à zéro son taux de présomption de refus.

Depuis l'automne 2008, il y a eu une hausse de 85 % des dossiers fermés au Ministère : 1 072 dossiers ont été fermés du 1^{er} avril 2009 au 8 janvier 2010, par rapport aux 579 dossiers fermés au cours de l'exercice précédent.

Le bureau d'accès à l'information a aussi connu une baisse importante du taux de roulement au sein du personnel opérationnel; le taux est passé de 50 % à 10 % (le taux devrait être de 20 % à la fin de l'exercice).

Santé Canada a élaboré le plan d'action pour la transformation de l'accès à l'information en trois étapes, dont la mise en œuvre a commencé à l'automne 2008.

Le plan d'action tient compte des défis à relever pour satisfaire les exigences de la Loi et comprend la gouvernance de l'accès à l'information au sein de Santé Canada, les partenariats avec les clients internes et les autres institutions fédérales, le soutien pour la préparation des renseignements à communiquer et pour le travail d'équipe, l'intégration de collaborations avec des bureaux de première responsabilité ainsi que la nécessité de renforcer l'effectif pour les activités d'accès à l'information.



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre des services aux ministères, aux organismes et aux conseils du gouvernement du Canada. Il fournit des directives et des politiques et s'occupe de fonctions administratives et de gestion pour le compte du gouvernement fédéral.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à TPSGC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	148
• Nombre de nouvelles demandes	584
• Nombre de demandes traitées	611
• Taux de présomption de refus	4,5 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	92
• Nombre de demandes de consultation	245
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	52
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	16**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	18

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009

★★★★★
B

- Le taux de présomption de refus était de 4,5 %.
- Le délai de traitement moyen était de 92 jours, un long délai compte tenu de l'amélioration par ailleurs apportée à la conformité.
- Le leadership solide du sous-ministre et l'engagement des représentants de l'accès à l'information ont contribué à l'amélioration spectaculaire de la conformité de TPSGC.
- Un plan triennal visant à améliorer les activités d'accès à l'information a porté ses fruits. Par exemple, au cours des trois derniers exercices, les reports de traitement des demandes ont été de moins en moins nombreux.
- Le statut de l'accès à l'information comme programme au lieu d'un service interne a permis d'avoir un financement stable et une autonomie.
- La stabilité au sein du personnel clé, le recrutement et le maintien en poste ainsi que la charge de travail raisonnable a permis au bureau d'accès à l'information de TPSGC de remplir ses obligations.
- TPSGC a amélioré son programme de perfectionnement professionnel.
- TPSGC a soumis au Commissariat à l'information les avis de prorogations de plus de 30 jours dans 60 % des cas.

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Suivi de la fiche de rendement pour 2007–2008

TPSGC a proposé un plan d'action complet sur trois ans pour améliorer sa conformité inférieure à la moyenne en 2007–2008 (voir les pages 130 à 133 du rapport spécial de 2007–2008²⁰). TPSGC a notamment eu recours à des consultants pour s'occuper de l'arriéré dans le traitement des demandes avant la fin de mars 2008, car selon le Ministère, cette façon de procéder permettrait d'améliorer la conformité de façon importante en 2008–2009. TPSGC a entièrement revu son programme de perfectionnement pour y inclure le personnel de l'accès à l'information de niveaux PM-01 à PM-03, puis il a lancé des concours pour plusieurs postes de niveaux PM-02 et PM-03. Ces processus et d'autres mesures de dotation ont permis l'embauche de nouveaux employés en 2008–2009. Le Ministère exige que chaque employé inscrit au programme de perfectionnement suive le programme de certificat en accès à l'information et protection des renseignements personnels de l'Université de l'Alberta. Le plan d'action et le travail effectué par TPSGC pour le mettre en œuvre démontrent l'engagement du sous-ministre à améliorer la conformité le plus possible.

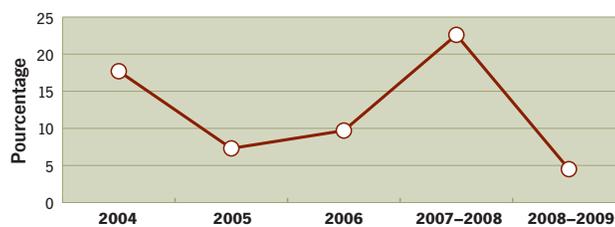
Fiche de rendement pour 2008–2009

L'amélioration spectaculaire de la conformité de TPSGC en 2008–2009 montre ce qu'il est possible de faire grâce à un mélange de planification, de détermination, de travail et de leadership. Le Ministère a obtenu un taux de présomption de refus de 4,5 % en 2008–2009

(par rapport à 22,6 % en 2007–2008) à mi-chemin de son plan d'action triennal élaboré en 2007–2008. Ce plan a été déterminant dans ce changement de cap.

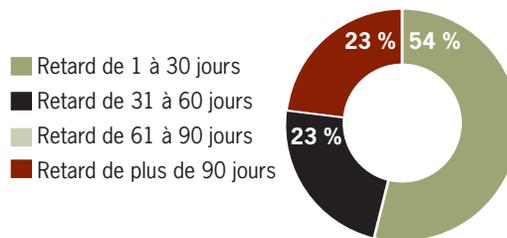
D'autres facteurs ont contribué à la réalisation de TPSGC, notamment le fait de commencer 2008–2009 sans arriéré dans le traitement des demandes, permettant

Taux de présomption de refus, de 2004 à 2008–2009



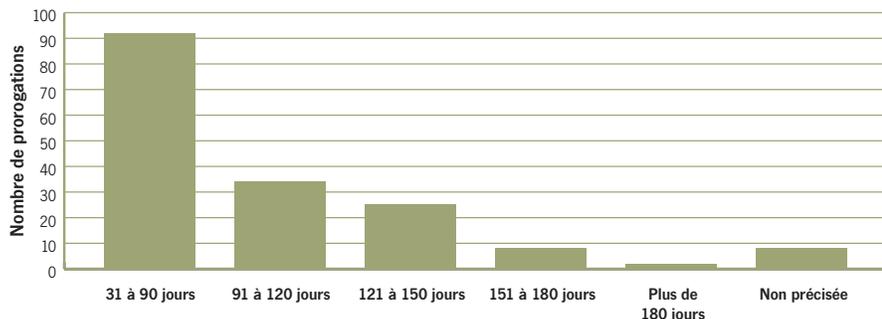
Ce graphique illustre le taux de présomption de refus de TPSGC pour les cinq dernières périodes de référence. Il s'agit du pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées par TPSGC pour chaque exercice au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



TPSGC a indiqué qu'il a traité 13 des demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la période durant laquelle ces demandes sont demeurées en suspens au-delà de l'échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009



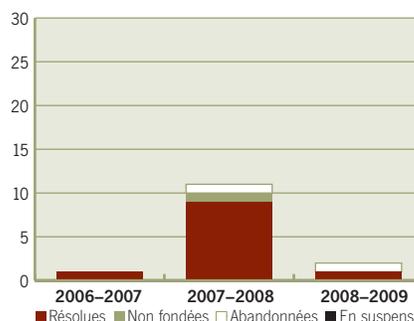
Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par TPSGC en 2008–2009. TPSGC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. TPSGC a soumis les avis dans 60 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

²⁰ http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008_24.aspx

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

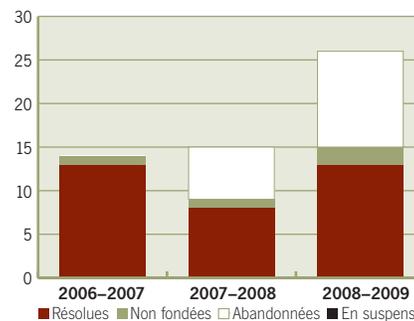
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre TPSGC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que TPSGC a retardées au-delà des délais - 30 jours et prorogés - stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par TPSGC des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a atteint un sommet de 11 plaintes en trois exercices en 2007-2008. Le nombre de plaintes résolues sur la présomption de refus a représenté une grande proportion, quoique de moins en moins grande, du total des plaintes pour chaque exercice (100 %; 82 %; 50 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation a augmenté de façon importante de 2007-2008 à 2008-2009 (de 15 à 26). Le Commissariat a abandonné 11 dossiers en 2008-2009.

ainsi au personnel de répondre rapidement aux nouvelles demandes d'accès à l'information. Une stabilité au sein du personnel d'analyse et du nouveau aux postes de direction générale et de coordination ont créé un heureux mélange d'expérience et d'énergie.

TPSGC considère l'accès à l'information comme un programme au lieu d'un service interne. Cette distinction a permis au bureau d'accès à l'information de bénéficier d'une plus grande autonomie et d'un financement stable.

Le Ministère traite les demandes de consultations provenant d'autres organisations dans un délai de 25 jours en moyenne, mais il ne reçoit pas toujours le même traitement lorsqu'il fait lui-même une demande de consultation. Le fait de ne pas avoir le contrôle sur son travail est une grande source de frustration pour TPSGC, qui veut améliorer au maximum sa conformité.

Le Commissariat à l'information s'inquiète du recours aux prorogations de TPSGC, car c'est ce qui pourrait expliquer la manière dont le Ministère arrive à avoir simultanément un taux de présomption de refus de 4,5 % et un délai de traitement moyen de 92 jours. Le Commissariat insiste sur le fait que les prorogations doivent être raisonnables et légitimes.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre TPSGC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	15	2	2	0	19
Refus	4	6	5	3	18
Documents confidentiels du Cabinet	0	3	0	0	3
Total	19	11	7	3	40
2007-2008					
Questions administratives	18	3	8	0	29
Refus	0	7	0	11	18
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	1
Total	18	11	8	11	48
2008-2009					
Questions administratives	15	2	13	1	31
Refus	1	3	0	14	18
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	3	3
Total	16	5	13	18	52

Le nombre de plaintes sur le refus a été le même pour chaque exercice (18 plaintes). Le nombre de plaintes résolues sur le refus a représenté une petite proportion des plaintes chaque exercice (22 %; 0 %; 5 %). Dans chacun des exercices, la grande majorité des plaintes étaient liées à des questions administratives (19 sur 40; 29 sur 48; 31 sur 52); ces chiffres comprennent les plaintes sur le retard dans le traitement des demandes et le recours aux prorogations par TPSGC. Pour chaque exercice, une proportion importante, quoiqu'à la baisse, des demandes ont été résolues (79 %; 62 %; 48 %).

TPSGC participe au processus des fiches de rendement depuis 2002 et sa conformité a varié au fil du temps. Le Commissariat reconnaît la grande amélioration de la conformité de TPSGC en 2008–2009, notamment dans le contexte d'un examen minutieux de l'administration des fonds publics, et il exhorte TPSGC à faire tout en son possible pour maintenir le degré de conformité atteint.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada continue de suivre son plan triennal et qu'il le révise, s'il y a lieu, pour y ajouter des initiatives particulières visant de nouveaux problèmes afin de veiller à ce que le rendement et la conformité à la Loi restent optimaux.

Réponse

TPSGC continue d'adapter et de mettre en œuvre les activités décrites dans son plan.

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) révisera le plan pour y inclure les mesures nécessaires afin de répondre à la présente fiche de rendement ainsi que toute autre activité jugée appropriée dans le but de continuer à améliorer le programme d'accès à l'information.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada documente et examine les critères qu'il utilise pour le recours aux prorogations afin de veiller à ce qu'elles soient raisonnables et légitimes.

Réponse

Étant donné la nature et le mandat du Ministère, les dossiers demandés concernent habituellement les activités liées à l'approvisionnement et contiennent

des renseignements de nature délicate sur le gouvernement ou des sociétés commerciales.

Les prorogations de délai sont par conséquent requises pour faire les consultations nécessaires auprès des ministères clients et des tiers en vue d'obtenir leurs observations avant de prendre les décisions requises pour la communication des renseignements aux termes de la Loi.

En raison du volume des dossiers à examiner, du nombre de parties à consulter et des réalités opérationnelles, les recours aux prorogations de délai semblent raisonnables et légitimes. Lorsque le délai est prorogé de 90 jours ou plus, le demandeur reçoit, dans l'avis de prorogation, l'assurance qu'une réponse lui sera fournie plus tôt que prévu si les consultations et l'examen des documents se terminent avant la date fixée par la prorogation.

Les justifications pour les prorogations de délai sont consignées dans le système de gestion des cas.

La Direction examinera et documentera les critères pour le recours aux prorogations de délai. Par exemple, pour un nombre de pages X, Y jours sont nécessaires; pour des consultations auprès du ministère Z, Y jours sont nécessaires. Les pratiques exemplaires d'autres organisations faisant preuve d'une conformité idéale en la matière seront aussi examinées.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada réduise le délai de traitement moyen des demandes.

Réponse

La Direction fait tout en son possible pour veiller à ce que les demandes soient traitées efficacement et rapidement. Par conséquent, dans l'exercice courant, le délai moyen pour traiter toutes les

demandes est de 66 jours, soit une diminution de 28 % par rapport à 2008–2009.

Par l'intermédiaire de son cercle de qualité, la Direction continuera à examiner les suggestions et les problèmes soumis par la gestion et le personnel de l'accès à l'information afin d'améliorer ses systèmes et ses processus.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Bien que l'objectif de conformité ministériel ait été fixé à 95 % pour 2009–2010, TPSGC est très satisfait de son rendement depuis avril 2009, car il a atteint une conformité de 98,2 % au 31 décembre 2009. Il s'agit d'une amélioration de 2,7 % par rapport au dernier exercice.

TPSGC s'efforcera de réduire son taux de présomption de refus et de maintenir son taux de conformité à 95 % ou plus. Cependant, la complexité et le nombre de demandes rendent difficile l'atteinte du 100 % de conformité.

La Direction continuera de surveiller étroitement le rendement du Ministère et de rendre des comptes périodiquement à la haute direction.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada respecte la Loi et avise le Commissariat à l'information de tous les recours aux prorogations de délai de plus de 30 jours.

Réponse

La Direction a des procédures en place à cette fin et la mention d'une copie conforme au Commissariat à l'information fait déjà partie des modèles d'avis de

prorogation. La procédure consiste à envoyer par la poste une lettre d'avis au Commissariat à l'information.

La Direction fait l'examen de ses dossiers pour confirmer qu'une copie conforme des avis de prorogation a été envoyée au Commissariat à l'information pour toutes les prorogations de plus de 30 jours, car le rapport mentionne que le Commissariat n'a reçu que 60 % de ces avis.

En consultation avec le Commissariat à l'information, la Direction modifiera sa procédure actuelle pour confirmer que les avis de prorogation lui ont été envoyés conformément au paragraphe 9(2) de la Loi.

La Direction rappellera à son personnel la nécessité de se conformer à cette obligation de la Loi ainsi que les résultats attendus.



Institutions évaluées
en 2008–2009

Affaires indiennes et du Nord Canada

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à AINC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	80
• Nombre de nouvelles demandes	378
• Nombre de demandes traitées	373
• Taux de présomption de refus	11,6 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	102**
• Nombre de demandes de consultation	139
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	13
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	2**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	13

Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) est responsable du respect des obligations et engagements du gouvernement du Canada à l'égard des Premières nations, des Inuits et des Métis, ainsi que de la réalisation des responsabilités constitutionnelles du gouvernement dans le Nord. AINC soutient les Autochtones (Premières nations, Inuits et Métis) et les résidents du Nord dans leurs efforts pour améliorer leur bien-être social et leur prospérité économique, établir des collectivités saines et plus durables et participer plus pleinement au développement politique, social et économique du Canada.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 11,6 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 102 jours.
- AINC a traité 47 % des demandes d'accès à l'information en 30 jours ou moins. Environ 16 % des demandes ont nécessité un traitement d'une durée supérieure à 120 jours.
- AINC a soumis les avis de prorogations supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information dans 14 % des cas, le pire taux relevé dans l'ensemble des institutions ayant fait l'objet d'une fiche de rendement.
- La récupération des documents est retardée par la pluralité des médias de stockage, y compris les technologies très anciennes comme la microfiche.
- Des cas de résistance chez les cadres intermédiaires à l'étape de la récupération ont également posé problème; toutefois, le bureau d'accès à l'information a offert une formation pour souligner l'importance d'une culture ouverte au sein de l'institution.
- Le sous-ministre s'engage à faire preuve de transparence et a l'intention d'accroître l'utilisation d'Internet et de l'intranet pour la diffusion de l'information.
- AINC a réussi à passer de l'acheminement officiel des demandes à l'acheminement informel.
- Le bureau d'accès à l'information procède à une analyse de la charge de travail afin de cibler des moyens pour simplifier son processus.
- L'institution augmente le nombre de séances de formation de sensibilisation à l'accès à l'information offertes à tous les employés, de même que la formation offerte au personnel de l'accès à l'information.

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Affaires indiennes et du Nord Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) a atteint un taux de présomption de refus de 11,6 % en 2008–2009, première année où il fait partie du processus de la fiche de rendement.

AINC a suivi une tendance répandue dans l'ensemble du gouvernement fédéral, voulant qu'une portion considérable des demandes nécessite un très long temps de réponse. Par exemple, AINC n'a traité que 46 % des demandes d'accès à l'information en 30 jours ou moins. De plus, environ 16 % des demandes ont nécessité un traitement d'une durée supérieure à 120 jours. AINC a soumis au Commissariat à l'information les avis de prorogations supérieures à 30 jours en vertu du paragraphe 9(2) dans seulement 14 % des cas, soit le pourcentage le plus bas parmi les institutions visées.

AINC a déclaré offrir d'autres méthodes pour accéder à certains types de documents de façon informelle. Par exemple, les demandeurs pouvaient accéder directement au service de généalogie, plutôt que de présenter une demande officielle d'accès à l'information. L'institution permet également aux personnes de faire une demande informelle de documents aux fins de recherche sur les revendications.

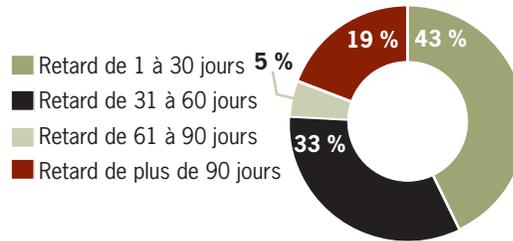
Les représentants d'AINC soulignent l'appui de la haute direction à l'égard d'une culture axée sur l'ouverture et d'un traitement des demandes d'accès efficace. Dans les rares cas de résistance interne, un cadre intermédiaire était généralement visé. Certains gestionnaires n'avaient pas pleinement confiance en l'expertise du personnel d'accès à l'information pour déterminer

les documents pouvant être divulgués. De telles situations ont inévitablement mené aux délais d'acheminement des dossiers à l'unité d'accès à l'information. Les séances de sensibilisation à l'accès à l'information ont été offertes dans le but de vaincre cette résistance. Il s'agit d'un développement positif. Toutefois, le Commissariat suggère que les représentants de plus hauts niveaux, y compris le ministre, communique clairement que l'accès à

l'information devrait constituer une priorité pour tous les employés de l'institution, en particulier parce qu'il s'agit d'une obligation législative.

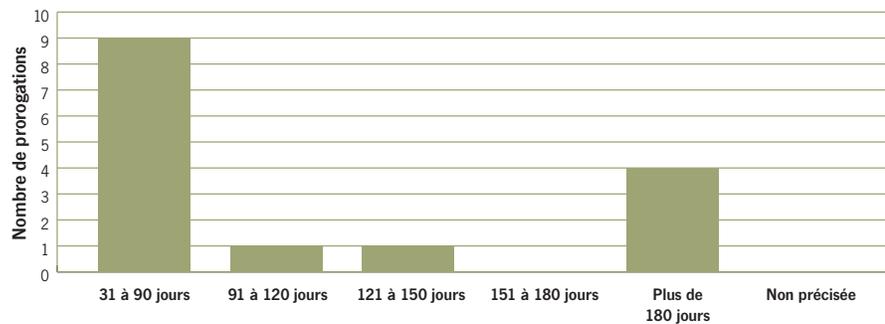
Les agents de l'accès ont formulé leur préoccupation à l'égard de la situation actuelle des systèmes de gestion de l'information de l'institution, remarquant que certains types de documents en leur possession ne sont pas facilement

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Affaires indiennes et du Nord Canada a déclaré qu'il a traité 21 des demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 57 % de ces demandes ont subi des délais de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

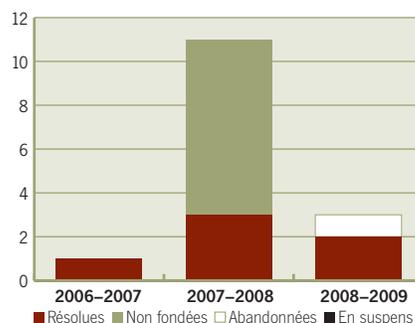


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par AINC en 2008–2009. AINC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. AINC a soumis les avis dans 14 % des cas en 2008–2009; le Commissariat à l'information s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

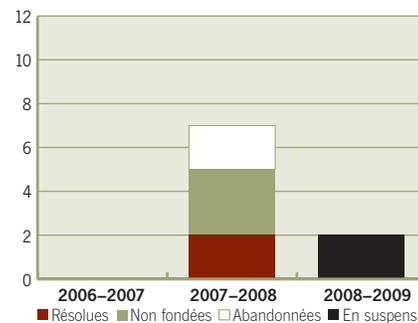
Ces graphiques illustrent le nombre et de l'issue de deux types de plaintes déposées contre AINC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information qu'AINC a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi* sur l'accès à l'information) et plaintes concernant l'utilisation par AINC des délais autorisés en vertu de la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



On note une hausse importante du nombre de plaintes sur la présomption de refus de 2006–2007 à 2007–2008, puis une baisse l'exercice suivant (1; 11; 3). Le nombre de plaintes résolues sur la présomption de refus a peu varié au cours des trois exercices (1; 3; 2).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre total de plaintes sur le délai de prorogation est passé de 7 en 2007–2008 à 2 en 2008–2009. Ces deux plaintes étaient en suspens à la fin de l'exercice.

interrogeables. Dans certains cas, l'institution poursuit son utilisation de systèmes d'enregistrement désuets comme la microfiche. Ces systèmes augmentent le temps de recherche et entraînent ainsi des délais de récupération des dossiers à l'unité d'accès à l'information. L'institution n'a établi aucun plan visant l'amélioration de cet aspect de la gestion de l'information.

Résolution des questions des pensionnats indiens Canada (RQPIC) a été intégrée à AINC en juin 2008. Puisque la majeure partie du personnel de l'accès à l'information de RQPIC était constituée d'analystes débutants de la protection des renseignements personnels, une formation considérable était nécessaire dans le secteur de l'accès. Les agents ont déclaré qu'ils traitent le plus grand nombre possible de demandes provenant de RQPIC de manière informelle.

Afin d'atteindre la conformité optimale, les représentants d'AINC indiquent avoir besoin de davantage de postes d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information. AINC éprouve toujours des difficultés à repérer et à maintenir des analystes chevronnés, et a commencé à recruter des analystes débutants à l'extérieur du secteur de l'accès à l'information. AINC a fait une utilisation restreinte des consultants en 2008–2009.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre AINC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	1	0	0	0	1
Refus	2	4	0	2	8
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	1	0	2
Total	3	5	1	2	11
2007–2008					
Questions administratives	6	13	2	0	21
Refus	1	2	1	6	10
Documents confidentiels du Cabinet	1	0	0	0	1
Total	8	15	3	6	32
2008–2009					
Questions administratives	2	0	1	3	6
Refus	0	1	0	6	7
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	2	1	1	9	13

Le nombre total de plaintes a considérablement augmenté de 2006–2007 à 2007–2008 (de 11 à 32), de même que le nombre de plaintes administratives (de 1 à 21). Le nombre de ces types de plaintes a ensuite connu une baisse importante en 2008–2009 (pour se fixer à 13 et à 6, respectivement). Le nombre de plaintes de refus résolues a diminué chaque année (2; 1; 0).

Le Commissariat nourrit certaines craintes à l'égard de la conformité d'AINC en 2008–2009, étant donné son rendement moyen et les indices de croissance des arriérés et un long temps de traitement moyen. Bien que l'institution a un nombre de bonnes mesures en place, elle pourrait devoir résoudre le défi de gestion de l'information et apporter d'autres changements plus importants afin d'assurer le maintien voire même l'amélioration du rendement.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre d'Affaires indiennes et du Nord Canada continue d'assurer un leadership solide dans l'établissement d'une culture de conformité dans l'ensemble de l'institution. Un tel rôle requiert un appui inconditionnel du ministre.

Réponse

AINC convient que la participation active du sous-ministre et du ministre est importante à l'assurance de la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. La haute direction est informée de façon hebdomadaire de l'administration des demandes d'accès. Le ministre continue d'appuyer la pleine conformité à l'égard des exigences d'accès.

Le Ministère a l'intention de chercher des mesures de responsabilisation améliorées, y compris la rédaction définitive d'un rapport mensuel à l'intention du Comité de la haute direction traitant du délai de réponses des secteurs de programme.

Il prévoit accroître l'utilisation d'Internet pour la divulgation d'information fréquemment demandée par l'entremise du processus d'accès. Le sous-ministre utilisera le site d'information intranet pour la transmission d'avis relatifs à l'accès.

2. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires indiennes et du Nord Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

AINC s'assurera du traitement rapide des demandes d'accès. Si des prorogations additionnelles s'avéraient nécessaires afin d'éviter la présomption de refus, elles seront invoquées conformément à la Loi.

Afin d'éviter la présomption de refus, les prorogations à l'égard du traitement des demandes peuvent être invoquées de façon plus régulière.

En outre, le bureau d'accès à l'information d'AINC procède à une analyse de la charge de travail pour examiner sa façon de travailler et offrira davantage de formation.

3. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires indiennes et du Nord Canada cible et mette en œuvre les améliorations aux systèmes de gestion des dossiers afin d'assurer une recherche rapide et adéquate des dossiers suivant une demande d'accès à l'information.

Réponse

La gestion des documents représente un défi en vertu de l'administration de la Loi. AINC cherche présentement à améliorer la méthode de transmission des documents de tous les secteurs de programme au bureau d'accès à l'information afin qu'elle soit plus rapide.

Le bureau d'accès appuiera la Direction générale de la gestion de l'information dans l'établissement de pratiques visant l'amélioration de la gestion des fonds de renseignements des secteurs de programme.

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires indiennes et du Nord Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

AINC est d'accord avec cette recommandation.

AINC enverra tous les avis de prorogations supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information à compter de maintenant.

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires indiennes et du Nord Canada réduise son délai de traitement moyen des demandes d'accès.

Réponse

La réduction du délai de traitement moyen des demandes d'accès est tributaire de divers facteurs (c'est-à-dire le délai de réponse des secteurs de programme, la complexité des demandes, le nombre de personnel qualifié pour le traitement de demandes, etc.). Ces défis ne passent pas inaperçus et sont examinés de façon régulière par tous les intervenants.

Le bureau d'accès à l'information d'AINC procède à une analyse de la charge de travail. Cette évaluation se penchera sur le nombre de demandes traitées par le personnel d'accès et le délai de traitement moyen d'une demande afin de cibler des façons de simplifier le traitement et la révision. Davantage de possibilités de formation à l'accès seront offertes aux employés d'AINC.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à l'ACIA en 2008-2009

• Nombre de demandes reportées de 2007-2008	56
• Nombre de nouvelles demandes	472
• Nombre de demandes traitées	327
• Taux de présomption de refus	35,8 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	50
• Nombre de demandes de consultation	74
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	12
• nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	3**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	6

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) offre des services d'inspection et exerce une surveillance réglementaire des systèmes de production alimentaire ainsi que des produits phytosanitaires et de santé vétérinaire, et elle gère les programmes de protection des consommateurs relatifs aux systèmes alimentaires au Canada. L'ACIA fait appliquer les politiques et les normes de Santé Canada qui régissent la salubrité et la qualité nutritionnelle de tous les aliments vendus au Canada et veille donc à la conformité de l'industrie aux lois et règlements fédéraux.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 35,8 %.
- Le délai de traitement moyen était de 50 jours.
- L'ACIA a soumis les avis de prorogations requises supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information dans 61 % des cas.
- Une série de crises, notamment des cas d'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB) et de listériose, a submergé le programme d'accès de l'ACIA, sans pour autant générer une hausse équivalente des ressources pour y répondre efficacement. L'ACIA n'avait fait l'objet d'aucune plainte relative à la prorogation dans les deux ans qui ont précédé ces crises.
- Les arriérés se sont accumulés : l'ACIA a reporté 201 demandes à 2009-2010 (comparativement à 56 dossiers en 2007-2008).
- La délégation de pouvoirs était diffuse. Tous les dossiers de grand intérêt public devaient être approuvés par le président avant toute diffusion.
- Les cadres supérieurs ont par la suite pris certaines mesures pour améliorer la conformité :
 - examens internes et externes des opérations d'accès à l'information;
 - 500 000 \$ versés à des consultants pour réduire les arriérés;
 - plan pluriannuel pour régler les problèmes soulevés dans le rapport d'examen externe;
 - révision de l'ordonnance de délégation de pouvoirs afin de simplifier le processus d'approbation;
 - mise à niveau de logiciels;
 - embauche de deux nouveaux employés permanents.

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Fiche de rendement pour 2008–2009

L'intérêt envers les fonds de renseignements de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) s'est accru au cours des dernières années. Par conséquent, le volume, la taille et la complexité des demandes ont connu une hausse importante et constante. À cela s'ajoutent les cas notoires d'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB) et de listériose, qui ont propulsé à 35,8 % le taux de présomption de refus de l'ACIA pour 2008–2009, au moment où l'ACIA préparait sa première fiche de rendement. Les arriérés de demandes se sont également rapidement accumulés, portant à 201 le nombre de demandes reportées à 2009–2010. Ces chiffres témoignent de l'incapacité de l'ACIA de satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. En raison de son taux élevé de présomption de refus, l'ACIA s'est vu décerner le prix du Code du silence 2008 décerné par l'Association canadienne des journalistes.

Le taux de conformité de l'ACIA pour le dernier exercice s'explique par une combinaison de facteurs. Toutes les demandes de grand intérêt pour le public étaient acheminées au bureau du président aux fins d'approbation finale. Bien que le personnel responsable de l'accès ne signale aucun retard à la suite de ce processus d'approbation, le fait que le président, le cabinet du ministre et la Division des affaires publiques recevaient des copies de chaque dossier de communication proposé a entraîné un fardeau administratif qui nuit au traitement des demandes par le personnel. De plus, la délégation de pouvoirs partagée entre le président, le vice-président exécutif, les vice-présidents et les vice-présidents associés des secteurs opérationnels

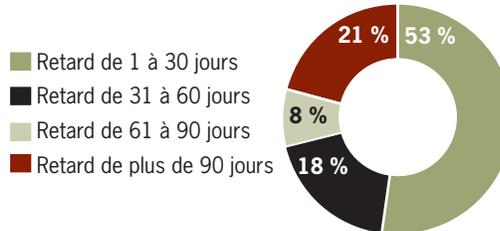
diminue davantage le contrôle du coordinateur de l'accès à l'information sur la progression opportune des demandes.

L'ACIA a prorogé 175 des 472 nouvelles demandes reçues en 2008–2009. Plus des trois quarts (78 %) des prorogations prises étaient des consultations de tiers. L'ACIA

n'a pu traiter que le tiers de ses demandes prorogées à l'intérieur du délai accordé.

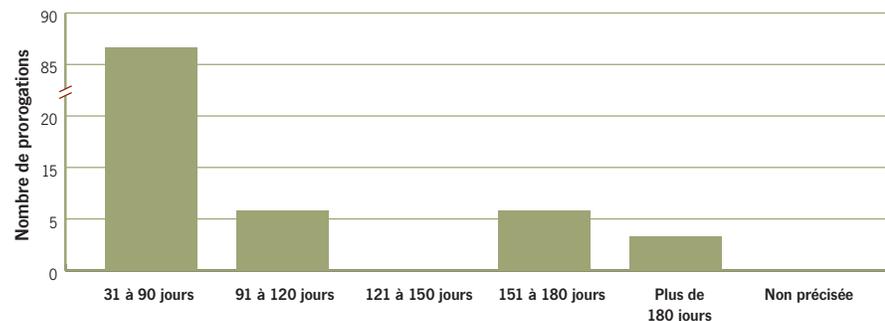
En ce qui a trait aux ressources humaines, l'ACIA doit disposer d'une capacité accrue afin de gérer son volume croissant des demandes. L'institution a fait appel à des consultants pour s'attarder aux arriérés et

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



L'Agence canadienne d'inspection des aliments a signalé avoir traité 77 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

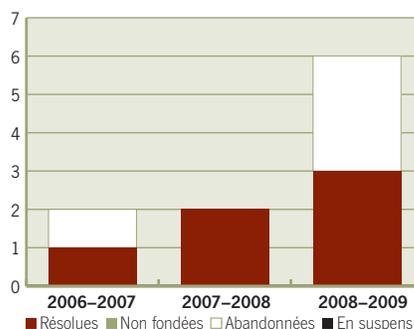


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par l'ACIA en 2008–2009. L'ACIA a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ACIA a soumis les avis dans 61 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

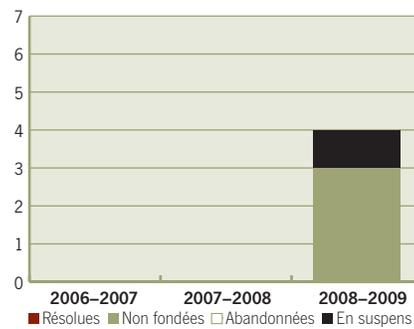
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'ACIA dans les trois dernières périodes de référence : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par l'ACIA au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par l'ACIA en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Pour chacune des trois dernières années, le Commissariat a réglé 50 % ou plus des plaintes de présomption de refus déposées contre l'ACIA (50 %; 100 %; 50 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



En 2008–2009, le Commissariat a déterminé que trois des quatre plaintes relatives aux prorogations étaient non fondées.

à la charge de travail régulière, mais il ne s'agit pas d'une stratégie durable, tant sur le plan fiscal que sur le plan de la conformité à long terme. Dans une tentative de contrer le taux de roulement du personnel, l'ACIA a instauré un programme de perfectionnement de carrière à l'intention de son personnel actuel et a coordonné des concours de dotation afin que les autres institutions établissent un bassin de personnel qualifié aux fins de recrutement.

L'ACIA doit également se doter d'une approche plus ciblée pour ce qui est de l'attribution des tâches. On constate déjà une réduction du nombre de points de contact dans les directions générales, ce qui permet une meilleure surveillance et coordination dans les secteurs de programmes. On assiste également à la mise en œuvre d'un nouveau logiciel d'expurgation qui améliorera le suivi des documents afin de rehausser l'uniformité et d'en simplifier le traitement.

La gestion de l'information en général a contribué à la difficulté de récupération des documents, en partie en raison des opérations d'inspection à distance à l'échelle du pays et de la connectivité restreinte.

La haute direction a entrepris plusieurs initiatives pour améliorer la conformité en 2009–2010, notamment une étude complète des opérations d'accès de l'institution. Cette étude a été validée

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre l'ACIA dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	1	1	1	0	3
Refus	0	1	0	0	1
Documents confidentiels du cabinet	0	0	0	0	0
Total	1	2	1	0	4
2007–2008					
Questions administratives	3	0	0	0	3
Refus	1	0	0	6	7
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	4	0	0	6	10
2008–2009					
Questions administratives	3	3	3	1	10
Refus	0	0	0	2	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	3	3	3	3	12

Le nombre de plaintes administratives (dont les plaintes relatives à la présomption de refus et aux prorogations) déposées contre l'ACIA a augmenté considérablement de 2007–2008 à 2008–2009 (de 3 à 10). Toutefois, le dossier de l'ACIA quant aux plaintes pour refus résolues était bon (une seule année sur trois), ce qui laisse croire que l'institution applique convenablement les exceptions prévues dans la *Loi*.

dans le cadre d'un examen expert externe (terminé en juillet 2009). L'ACIA a aussi examiné l'ordonnance de délégation de pouvoirs pour accorder les pleins pouvoirs au coordonnateur de l'accès à l'information aux fins d'approbation de la communication de documents, et a approuvé la dotation de postes permanents supplémentaires.

Le Commissariat à l'information s'attend à une plus grande transparence dans l'approche d'accès à l'information à la suite de l'assignation de nouvelles ressources, et félicite l'ACIA pour le leadership dont elle a fait preuve pour améliorer sa conformité.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le président de l'Agence canadienne d'inspection des aliments assigne suffisamment de ressources de façon permanente afin de stabiliser les opérations d'accès à l'information et d'assurer la pleine dotation en personnel responsable de l'accès.

Réponse

Une étude de cas d'abord été préparée par le bureau d'accès à l'information de l'ACIA et considérée par la suite par un expert indépendant dans le cadre d'un examen externe. Cet examen, terminé en juillet 2009, a permis de confirmer les améliorations de programme ainsi que les exigences en matière de personnel. Un total de 500 000 \$ a été alloué à l'embauche de consultants pour traiter des arriérés de demandes. Six consultants ont été embauchés en 2009–2010 et un processus est en cours pour embaucher d'autres consultants afin de réduire les arriérés.

L'ACIA met actuellement la touche finale à l'enveloppe budgétaire 2010–2011 de tous les programmes et secteurs. Cela comprend une recommandation de fournir des ressources adéquates et stables pour le bureau d'accès à l'information en 2010–2011 et pour les exercices subséquents.

2. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments formule et mette en place un plan pluriannuel complet et précis afin d'améliorer la prestation des services d'accès à l'information, d'éliminer les arriérés et d'améliorer la conformité, selon les recommandations du rapport d'expert présenté en 2009.

Réponse

Un plan pluriannuel complet a été rédigé conjointement à l'étude de cas d'accès à l'information et a été mis à jour pour refléter les recommandations soumises dans le rapport d'expert externe de 2009. Le plan d'action pluriannuel souligne les mesures et les ressources requises pour rehausser la conformité de l'ACIA à la Loi et procéder à l'élimination des arriérés de demandes.

L'ACIA s'efforcera de mettre en œuvre un plan d'action pluriannuel dans le but d'améliorer la conformité générale à la Loi sur l'accès à l'information, conformément aux priorités de l'organisme et aux ressources disponibles.

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'Association canadienne d'inspection des aliments s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

L'ACIA s'engage à réduire son taux de présomption de refus et a déjà pris des mesures, notamment l'embauche de consultants et l'examen de sa délégation de pouvoirs.

Comme il a été mentionné précédemment, l'ACIA met en œuvre un plan d'action conçu pour constituer les bases solides du bureau d'accès à l'information, en vue d'assurer la capacité de l'organisme à minimiser le taux de présomption de refus.

Afin de répondre aux recommandations de la fiche de rendement, le bureau d'accès à l'information révisé actuellement ses procédures internes de prorogation

afin de s'assurer que toutes les prorogations invoquées sont précises et de durée suffisante.

4. Le Commissariat à l'information recommande que l'Association canadienne d'inspection des aliments se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

Selon la pratique établie, les agents de l'accès à l'information de l'ACIA doivent faire parvenir toutes les lettres de prorogation (de plus de 30 jours) au Commissariat. Afin d'assurer une meilleure transmission et réception des avis, l'organisme doit commencer par transmettre les avis par télécopieur au Commissariat. Le Commissariat peut également choisir d'établir un compte courriel réservé à ces avis. En outre, pour améliorer sa capacité de suivi de ces avis, l'ACIA créera un nouveau champ dans la base de données de suivi.

L'ACIA poursuit ses discussions avec le Commissariat afin d'explorer les façons d'améliorer le suivi du processus d'avis de prorogation.

L'organisme enverra d'abord un avis par télécopieur ou par courriel afin de contribuer à la confirmation de réception des avis par le Commissariat. Le bureau d'accès à l'information assurera également le suivi des avis de prorogation dans la base de données de gestion des cas pour assurer la conformité au paragraphe 9(2) de la Loi.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à l'ACDI en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	102
• Nombre de nouvelles demandes	150
• Nombre de demandes traitées	168
• Taux de présomption de refus	37,7 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	157
• Nombre de demandes de consultation	86
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	11
• nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	4**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	8,29

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Agence canadienne de développement international

L'Agence canadienne de développement international (ACDI) assure l'aide au développement officiel partout dans le monde, s'efforçant à réduire la pauvreté, à promouvoir les droits de l'homme et à appuyer le développement durable.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 37,7 %.
- Le délai de traitement moyen était de 157 jours.
- À l'exception des communications très rudimentaires, tous les documents à communiquer sont envoyés au bureau du ministre aux fins d'approbation.
- Les prorogations de plus de 30 jours sont courantes : 45 % excèdent plus de 90 jours.
- La difficulté de récupérer des dossiers, en raison de la portée internationale des travaux de l'ACDI, complique le processus d'attribution des tâches.
- Un arriéré de 102 dossiers s'est accumulé depuis le dernier exercice financier; l'ACDI l'a réduit de 18 dossiers en 2008–2009.
- Le nombre de pages examinées a doublé en 2008–2009.
- L'ACDI conclut des ententes avec ses principaux partenaires – Affaires étrangères et Commerce international, ministère de la Justice Canada, ministère de la Défense nationale et Bureau du Conseil privé – pour favoriser les consultations rapides.
- Reconnaissant que sa conformité était inadéquate en 2008–2009, l'ACDI a instauré un plan d'action exhaustif afin d'aborder nombre d'enjeux qui nuisent à son taux de conformité, en prenant notamment les mesures suivantes :
 - modification du processus d'approbation, de sorte que le cabinet du ministre soit avisé des documents à communiquer 72 heures avant ladite communication;
 - attribution de ressources supplémentaires pour accroître le personnel afin de réduire les arriérés, de réduire la charge de travail et d'assurer la formation du personnel responsable de l'accès à l'information ainsi que d'offrir des séances de sensibilisation aux employés.

Agence canadienne de développement international

Fiche de rendement pour 2008–2009

En 2008–2009, la nouvelle équipe de gestion et d'employés du bureau d'accès à l'information de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) a consacré la majorité de ses efforts à instituer des politiques et des procédures visant à rassurer les membres du cabinet du ministre quant aux documents communiqués afin de réduire le niveau d'approbation requis pour la majorité de ces derniers. À l'exception des demandes administratives les plus rudimentaires, le cabinet du ministre examinait toutes les demandes, représentant près de 98 % des 150 demandes reçues à l'ACDI. L'approbation requise par le cabinet du ministre pour la communication de documents nuisait à la capacité de l'ACDI de se conformer aux délais prévus par la Loi et allait à l'encontre de la pleine délégation de pouvoirs du coordonnateur de l'accès à l'information. Les agents de l'accès à l'information de l'ACDI ont toutefois signalé ne pas accorder de délai supplémentaire pour l'approbation du ministre. L'institution, qui fait l'objet d'une fiche de rendement pour une première fois en 2008–2009, affiche un taux de présomption de refus de 37,7 %, ainsi qu'un délai moyen de traitement de 157 jours, en plus d'un arriéré de 102 cas (tout de même réduit de 18 cas par la suite en 2008–2009). Les prorogations de longue durée sont courantes : 45 % des prorogations invoquées par l'ACDI en 2008–2009 excédaient 90 jours.

Les représentants de l'ACDI estiment que leur capacité en matière d'accès à l'information a été considérablement mise à l'épreuve lorsque le Canada s'est engagé dans le conflit en Afghanistan. Si un effectif de deux personnes suffisait auparavant pour traiter les demandes de l'ACDI, il en

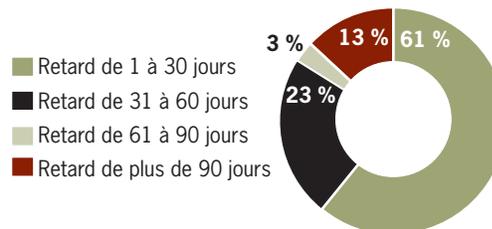
faut maintenant 10 pour gérer la charge de travail. Le nombre de pages traitées a doublé, malgré la stabilisation du nombre de demandes. En raison de la nature des opérations variées et internationales de l'ACDI, il est parfois difficile de récupérer des documents.

L'ACDI doit fréquemment consulter d'autres institutions, pays et organisations étrangères. Les demandes de portée internationale sont particulièrement longues à traiter et contribuent à accroître les délais. La situation n'est guère mieux au pays, alors que la longue durée des consultations auprès des autres institutions fédérales

contraint l'ACDI à communiquer les documents qui sont prêts et à fermer les dossiers avant même de connaître les résultats des consultations. L'ACDI a pris des mesures pour faire face à la situation en concluant des ententes avec ses principaux partenaires pour favoriser les consultations rapides.

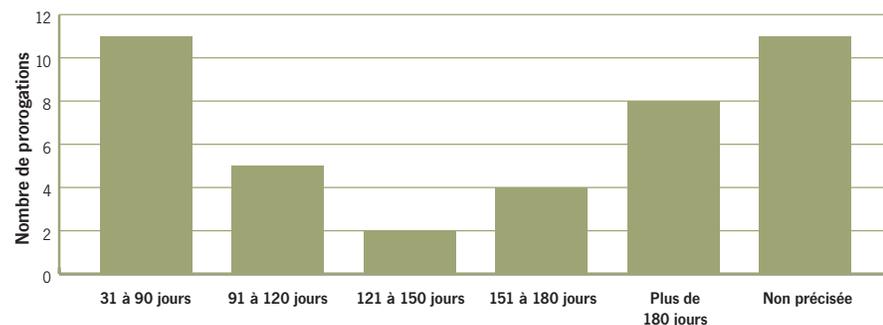
L'ACDI a lancé un plan d'action visant à maximiser le plein soutien de la direction pour l'établissement de normes, la formation et le perfectionnement du personnel à tous les niveaux ainsi que pour susciter la confiance dans les activités d'accès à l'information. On

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



L'ACDI a indiqué qu'elle a traité 30 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

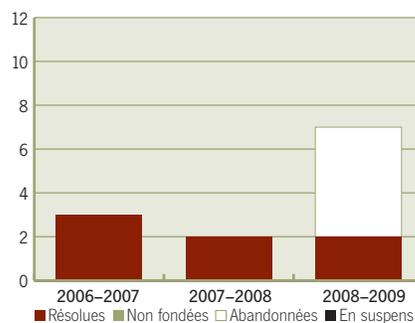


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par l'ACDI en 2008–2009. L'ACDI a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ACDI a soumis les avis dans 79 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

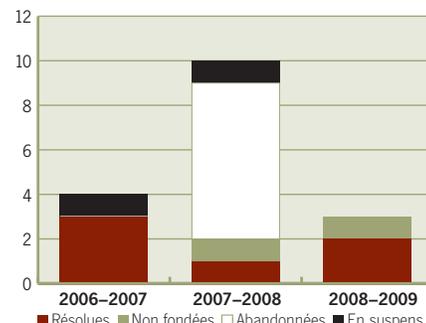
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'ACDI au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par l'ACDI au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par dans la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par l'ACDI en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a augmenté de deux en 2007-2008 à sept en 2008-2009; toutefois, seulement deux de ces plaintes (soit 29 %) ont été résolues.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre et l'issue des plaintes sur le délai de prorogation contre l'ACDI étaient variables au cours des trois derniers exercices.

espère que ce plan permettra d'améliorer les activités qui limitent la conformité, notamment de modifier le mécanisme d'approbation.

Maintenant qu'elle dispose d'un financement stable pour dix postes, l'ACDI espère fidéliser ses employés grâce à un programme de perfectionnement professionnel qui permettra notamment d'ajouter des analystes aux dossiers plus complexes et d'éviter de promouvoir certains employés à des postes tant qu'ils n'auront pas acquis les compétences requises.

La gestion de l'information est un autre secteur qui a reçu une attention particulière récemment. L'ACDI a renouvelé son équipement et ses logiciels afin de normaliser la mise en mémoire des documents. L'institution s'est également dotée d'un nouveau mécanisme de communication qui permet à la Division des communications de gérer les demandes d'enquête publique en même temps qu'a lieu le processus d'accès à l'information afin de ne pas retarder la communication des documents.

Malgré le faible niveau de conformité de l'ACDI, les responsables de l'accès à l'information de l'Agence se disent convaincus de pouvoir démontrer les progrès réalisés dans la mise en place du plan d'action. Le Commissariat à l'information suivra l'évolution de la situation avec intérêt dans les années à venir.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre l'ACDI et traitées dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	6	0	0	1	7
Refus	0	1	0	0	1
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	6	1	0	1	8
2007-2008					
Questions administratives	3	1	8	1	13
Refus	0	3	2	0	5
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	3	4	10	1	18
2008-2009					
Questions administratives	4	1	5	0	10
Refus	0	0	0	1	1
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	4	1	5	1	11

La proportion des plaintes résolues s'élevait à 75 % en 2006-2007. Il n'y a aucune plainte de présomption de refus résolue pour quelque année que ce soit, malgré un cas en suspens à la fin de 2008-2009.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande au cabinet du ministre de la Coopération internationale de respecter rigoureusement l'ordonnance de délégation des pouvoirs afin d'éliminer tout niveau d'autorisation inutile.

Réponse

L'ACDI a consulté d'autres ministères et a relevé les meilleures pratiques d'approbation.

Un nouveau processus sera mis en place afin que le cabinet du ministre soit avisé de la communication des documents 72 heures avant ladite communication.

2. Le Commissariat à l'information recommande à l'Agence canadienne de développement international d'élaborer et de mettre en œuvre un plan pluriannuel visant à améliorer la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, en accordant une attention particulière à l'élimination des arriérés.

Réponse

Le programme d'accès à l'information de l'ACDI a adopté des mesures proactives pour améliorer sa conformité et éliminer les arriérés.

L'ACDI élabore un plan pluriannuel visant l'amélioration de la conformité à la Loi et à éviter les arriérés subséquents. L'ACDI met en œuvre simultanément des mesures ciblées pour éliminer les arriérés d'ici la fin de l'exercice financier 2009–2010.

À court terme, l'ACDI a embauché (en juillet 2009) deux consultants assignés aux arriérés. En outre, la haute direction participe activement à la mise à jour des procédures internes, à la mise en place de mesures de dotations adéquates, à la restructuration du bureau d'accès à l'information et à la prestation de séances de sensibilisation et de formation aux gestionnaires et employés de l'ACDI.

L'ACDI mettra continuellement en place de nouvelles procédures et initiatives de formation et de sensibilisation et mettra à jour son plan pluriannuel pour améliorer sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* annuellement.

3. Le Commissariat à l'information recommande à l'Agence canadienne de développement international d'élaborer des protocoles avec d'autres institutions fédérales afin d'accélérer le processus de consultation.

Réponse

Le programme d'accès à l'information de l'ACDI a conclu une entente avec les autres institutions fédérales afin d'accélérer le processus de consultation. Les conseillers à l'accès devront discuter des prorogations pour certains types de demandes de consultation avec les autres institutions fédérales au besoin, et assurer le suivi régulier auprès des institutions consultées une fois le délai écoulé.

Nous avons déjà conclu des ententes avec nos principaux partenaires : Affaires étrangères et Commerce international, ministère de la Défense et ministère de la Justice Canada. Une entente avec le Bureau du Conseil privé relative aux exclusions est en vigueur depuis le 15 décembre 2009.

4. Le Commissariat à l'information recommande au directeur de l'accès à l'information de l'Agence canadienne de développement international de s'assurer que, lorsque les dossiers de demandes associés à des consultations obligatoires en suspens sont fermés, les demandeurs sont avisés de la possibilité d'une communication ultérieure et de l'issue des consultations même si aucun autre dossier n'est communiqué, ainsi que de leur droit de recours auprès du Commissariat à l'information à chaque étape de la procédure.

Réponse

Un processus visant à aviser les demandeurs lorsque les demandes d'accès assorties de consultations obligatoires en suspens sont fermées et à les informer de leur droit de recours auprès du Commissariat à l'information à chaque étape du processus a été instauré à l'automne 2009.

Un paragraphe spécial est inclus dans la réponse pour aviser les demandeurs des dossiers de consultations en suspens, et toutes nos correspondances comprennent un paragraphe avisant les demandeurs de leur droit de recours auprès du Commissariat à chaque étape du processus.

5. Le Commissariat à l'information recommande à l'Agence canadienne de développement international de communiquer avec l'institution qu'elle entend consulter pour connaître le délai approximatif de réponse et proroger la demande uniquement selon le temps requis.

Réponse

Se reporter à la réponse de la recommandation 3 ci-dessus.

6. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne de développement international se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

Un processus a été mis en place pour aviser le Commissariat de toute prorogation de plus de 30 jours.

L'ACDI continuera de suivre le processus d'avis, selon lequel le Commissariat à l'information doit être avisé de toute prorogation de plus de 30 jours.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à l'ARC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	690
• Nombre de nouvelles demandes	1 770
• Nombre de demandes traitées	1 540
• Taux de présomption de refus	15,1 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	73
• Nombre de demandes de consultation	125
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	302
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	110**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	44

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) voit à l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu fédérale ainsi que des lois fiscales de la plupart des provinces et territoires. Elle offre également divers programmes de prestations socioéconomiques et d'encouragement par l'entremise du régime fiscal.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 15,1 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 73 jours.
- Les arriérés de l'ARC ont atteint un sommet de plus de 900 dossiers à la fin de l'année.
- L'ordonnance de délégation de l'ARC donne le pouvoir à de multiples cadres supérieurs d'approuver la communication de documents.
- L'ARC a prorogé le quart des nouvelles demandes en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi sur l'accès à l'information pour tenir compte des contraintes opérationnelles; 52 % de ces prorogations étaient de plus de 90 jours.
- Le Commissariat à l'information a réglé 89 des 96 plaintes déposées contre l'ARC à propos des prorogations invoquées en 2008–2009.
- L'ARC a cité le volume croissant de pages à réviser (650 000 pages en 2008–2009) et l'effet des auteurs de demandes multiples sur les activités comme étant d'énormes défis.
- L'ARC met en place une unité de réception pour le triage des demandes, et consacre de nouveaux effectifs aux arriérés et à l'exploration des innovations technologiques, notamment une plate-forme d'information commune facilitant le stockage et la récupération des dossiers d'information, afin d'améliorer la conformité.

Agence du revenu du Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a été évaluée chaque année selon le processus de fiche de 1999 à 2004 et a atteint différents taux de conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* pendant cette période. En réponse aux recommandations intégrées à la fiche de rendement de 1999 du Commissariat à l'information, l'ARC a commencé à améliorer sa conformité grâce à la concertation d'attention, de ressources et d'efforts. L'institution a indiqué que le changement de culture, l'ajout d'un effectif considérable et permanent, une technologie solide et des initiatives de formation ont été essentiels à l'atteinte de taux de conformité optimaux de 2003 à 2005. Puis, en 2008–2009, en raison de circonstances difficiles, la conformité de l'institution s'est dégradée, à un point tel que son taux de présomption de refus en 2008–2009 atteignait 15,1 %. En outre, le problème s'est aggravé puisque les arriérés de demandes se sont rapidement accumulés tandis que l'ARC reportait 920 demandes en 2009-2010 (pour un total de 808 000 pages).

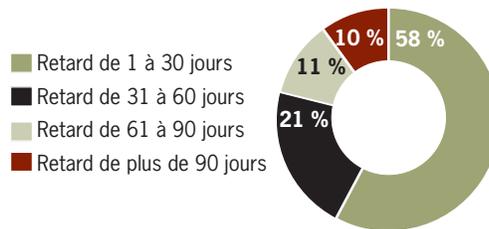
L'ARC juge sa charge de travail de plus en plus complexe puisqu'elle collabore avec les provinces et les territoires pour les questions liées à l'impôt. Le nombre de pages à réviser a également augmenté de façon considérable au cours des dernières années. La charge de travail est en grande partie le résultat de deux demandeurs habituels qui représentaient 35 % des arriérés de l'ARC au début de 2008–2009. Parmi les stratégies de gestion de la charge de travail, notons le système de triage, grâce auquel l'ARC traite les demandes qu'elle reçoit de façon informelle, si possible, afin de réduire les pratiques d'administration inutiles.

Bien que la pratique courante à l'ARC soit de faire signer la majorité des demandes d'accès par le coordonnateur de l'accès à l'information et les sous-délégués, l'ordonnance de délégation d'août 2009 accorde le pouvoir de signature à une longue liste de hauts fonctionnaires, y compris le commissaire, le commissaire délégué, les sous-commissaires, les sous-commissaires adjoints, le dirigeant principal de la vérification, le directeur général de l'évaluation des programmes et les directeurs et

directeurs adjoints du bureau d'accès à l'information.

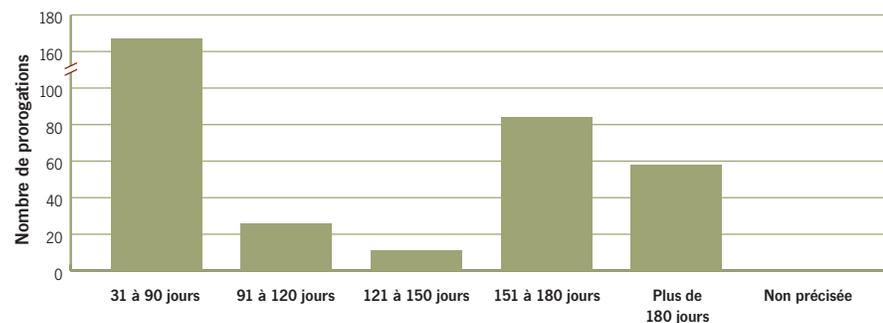
Le Commissariat s'inquiète de l'utilisation des prorogations par l'ARC en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi, qui permet à une institution de prolonger le délai de réponse à une demande d'information qui fait intervenir un grand nombre de documents (ou une recherche parmi un grand nombre de documents) et lorsque l'observation du délai de 30 jours imposerait un fardeau

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



L'ARC a indiqué qu'elle a traité 92 des demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

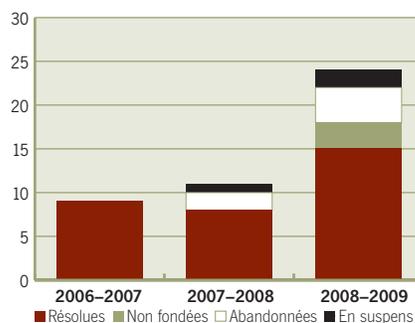


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par l'ARC en 2008–2009. L'ARC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ARC a soumis les avis dans 85 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

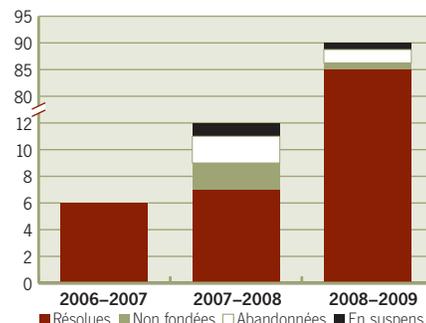
Ces graphiques illustrent le nombre et de l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'ARC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que l'ARC a retardé au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par l'ARC des délais autorisés en vertu de la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a augmenté considérablement de 2007-2008 à 2008-2009 (11; 24). La proportion de ces plaintes que le Commissariat a résolues était élevée pour chaque exercice (100 %; 73 %; 63 %) mais à la baisse.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation est passé de 12 en 2007-2008 à 96 en 2008-2009. La proportion de ces plaintes que le Commissariat a résolues était élevée pour chacun des trois exercices (100 %; 58 %; 93 %).

inoportun sur les opérations des programmes de l'institution. Des 1 770 nouvelles demandes reçues en 2008-2009, l'ARC en a prorogé 25 % en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi. Selon les avis soumis au Commissariat par l'ARC, 52 % de ces prorogations excédaient 90 jours. L'ARC a indiqué qu'elle utilise ces prorogations pour pallier les contraintes opérationnelles, invoquant à l'appui l'Annexe A du *Rapport de mise en œuvre n° 67*²¹ du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

On a observé une augmentation apparente du nombre de plaintes déposées au Commissariat à propos de l'utilisation des prorogations par l'ARC. En 2008-2009, le Commissariat a réglé 89 de ces 96 plaintes. Le nombre de plaintes résolues par le Commissariat au sujet des demandes traitées en retard a presque doublé (passant de 8 à 15) de 2007-2008 à 2008-2009.

Malgré la détérioration de la conformité de l'ARC, on note un engagement clair au sein du bureau d'accès de l'ARC et parmi les hauts fonctionnaires à l'égard de la résolution de ces problèmes. Les agents de l'accès rapportent qu'ils ont mis en place une unité de réception visant à favoriser un traitement efficace des documents et ont consacré deux employés à temps plein à la réduction des arriérés. L'ARC a également des bureaux d'accès à l'information

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre l'ARC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	17	5	0	0	22
Refus	4	4	8	24	40
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	21	9	8	24	62
2007-2008					
Questions administratives	29	4	4	3	40
Refus	6	12	6	52	76
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	35	16	10	55	116
2008-2009					
Questions administratives	106	5	10	20	141
Refus	4	1	10	146	161
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	110	6	20	166	302

Le nombre de plaintes déposées contre l'ARC et résolues par le Commissariat à l'information a plus que quintuplé depuis 2006-2007 (21-101). En 2008-2009, le Commissariat à l'information a réglé plus du tiers des plaintes déposées contre l'ARC (110 plaintes sur 302), même si 166 plaintes étaient toujours en suspens à la fin de l'exercice. Les plaintes administratives représentaient 96 % des plaintes résolues en 2008-2009 (106 sur 110).

²¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-ai/prp/impl-rep/impl-rep2000/67-imp-mise-fra.asp>

satellites à Vancouver et à Montréal. Loin de la région de la capitale nationale, ces bureaux jouissent d'une situation stable sur le plan de la dotation et pourraient servir de modèle aux autres institutions.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre du Revenu national modifie l'ordonnance de délégation afin d'assurer une plus grande autonomie du coordonnateur de l'accès à l'information.

Réponse

L'ARC reconnaît que l'ordonnance de délégation peut laisser croire que toutes les personnes figurant aux annexes peuvent exercer une délégation. Toutefois, dans la pratique, les personnes qui exercent cette délégation sont limitées aux personnes directement touchées par les activités d'accès à l'information, notamment le directeur du bureau d'accès à l'information, les directeurs adjoints et les gestionnaires, et les sous-commissionnaires des régions du Pacifique et du Québec, les deux régions où sont situés les bureaux d'accès à l'information satellites de l'ARC.

Le bureau d'accès à l'information fera l'examen de l'ordonnance de délégation à la lumière des commentaires du Commissariat afin de déterminer si elle doit être modifiée ou non. À la suite de cet examen, le bureau transmettra l'analyse à la haute direction qui prendra une décision relative aux délégations appropriées. Le Commissariat recevra ensuite notre évaluation de cette rétroaction.

2. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada révise les critères utilisés pour invoquer les prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi sur l'accès à l'information et qu'elle continue de les documenter pour s'assurer du caractère raisonnable et légitime des prorogations.

Réponse

L'ARC convient que les prorogations invoquées en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi doivent être raisonnables et légitimes. Elle continuera à chercher les moyens de réduire l'utilisation de ces prorogations.

Le bureau d'accès à l'information reconnaît que des prorogations plus longues ont été demandées en 2008–2009; toutefois, l'utilisation des prorogations est en grande partie attribuable à la croissance exponentielle du nombre de pages des demandes au cours des dernières années. Par exemple, pendant les six premiers mois de l'exercice en cours, le nombre de pages équivalant aux demandes d'accès reçues dépassait le million, soit plus que le nombre total de pages (plus de 650 000) reçues en 2008–2009.

L'ARC croit que le fait de délaier les travaux critiques afin de concentrer tous les efforts possibles à la réduction des prorogations viendrait interférer de façon déraisonnable dans le traitement des autres demandes et des autres exigences prévues par la Loi.

Il faudrait aussi noter que l'utilisation des prorogations en vertu de l'article 9 de la Loi dans de telles circonstances a été rendue légitime par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'Annexe A du *Rapport de mise en œuvre n° 67*²², qui stipule ce qui suit :

« L'entrave au fonctionnement de votre institution pourra être considérée sérieuse si, pour donner suite à une demande dans un délai de trente jours, il vous faut [...] affecter à la demande une partie si importante des ressources du service d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels que le traitement des autres demandes en souffrira. »

Le bureau d'accès à l'information décortiquera l'utilisation de l'alinéa 9(1)a) de la Loi afin d'assurer le caractère raisonnable et légitime des prorogations et d'évaluer si des améliorations peuvent être apportées aux processus et procédures en place pour accélérer le traitement des demandes. En particulier, les agents de l'accès à l'information consulteront le Commissariat pour discuter des moyens d'atténuer l'effet des demandes multiples qui pèsent sur nos opérations et influent sur notre capacité à respecter les délais prescrits par la Loi. De plus, le bureau d'accès supervisera étroitement l'efficacité des nouvelles initiatives, comme la mise en place d'une unité de réception, afin d'apporter les ajustements nécessaires à ses opérations.

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada élabore un plan explicite pour s'attaquer aux arriérés de demandes d'accès.

Réponse

L'ARC est d'accord avec cette recommandation et indique qu'elle a déjà entrepris des étapes concrètes, dont le succès est notable, pour régler les arriérés. En octobre 2009, le bureau d'accès à l'information a affecté deux équivalents temps plein et a affecté deux employés temporaires supplémentaires au traitement des arriérés. Par conséquent, des 920 dossiers en arriéré indiqués dans ce rapport, 515 ont été clos, ce qui représente une réduction de 56 %.

L'affectation d'effectifs au sein du bureau pour s'occuper des arriérés doit constamment s'ajuster au besoin de répondre aux demandes reçues. Dans ce contexte, le bureau poursuivra sa recherche de nouveaux moyens de réduire les arriérés, y compris des améliorations au processus et à la technologie. À cette fin, l'ARC consultera les autres bureaux d'accès à l'information du gouvernement afin de considérer les meilleures pratiques pouvant être mises en œuvre à son bureau. En outre, l'ARC et

²² <http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/impl-rep/impl-rep2000/67-imp-mise-fra.asp>

Le Commissariat rechercheront des moyens d'atténuer l'effet des demandeurs multiples sur les opérations de l'ARC.

Dans son examen de l'ordonnance de délégation, le bureau d'accès à l'information envisagera la faisabilité de l'expansion des délégations au sein du bureau pour accélérer le traitement des arriérés.

Le bureau reconnaît que la réduction des arriérés dépendra en partie de la disponibilité du personnel nécessaire pour entreprendre le traitement en temps utile. À cette fin, le bureau entreprendra les processus de dotation décrits dans son plan de dotation pour pourvoir rapidement les postes vacants selon les candidatures obtenues.

Le succès de ces activités sera soigneusement supervisé, et des comptes rendus réguliers seront transmis à la haute direction.

4. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada s'efforce de réduire son taux de présomption de refus à zéro.

Response

L'ARC s'efforcera de continuer à réduire son taux de présomption de refus. Ses efforts constants pour réduire les arriérés auront pour effet, avec le temps, de réduire le taux de présomption de refus. En raison de l'augmentation exponentielle des pages à traiter, l'ARC reconnaît que le progrès vers l'atteinte de cet objectif sera progressif. Dans ces circonstances, le bureau d'accès à l'information s'efforcera d'éviter une augmentation du taux de présomption de refus.

En réduisant les arriérés, comme il a été mentionné ci-dessus, le bureau réduira progressivement le taux de présomption de refus. Dans ce contexte, le bureau

poursuivra sa recherche de nouveaux moyens pour maximiser l'efficacité par l'entremise d'améliorations des processus, des procédures et de la technologie. À cette fin, l'ARC consultera les autres bureaux de l'ensemble du gouvernement afin d'examiner les meilleures pratiques pouvant être mises en œuvre dans son bureau.

De plus, dans son examen de l'ordonnance de délégation, le bureau envisagera la faisabilité de l'expansion des délégations au sein du bureau pour accélérer le traitement des demandes.

Le bureau reconnaît que la réduction du taux de présomption de refus dépendra de l'assurance qu'il dispose du personnel nécessaire pour traiter les demandes en temps utile. À cette fin, le bureau entreprendra les processus de dotation décrits dans son plan de dotation pour pourvoir rapidement aux postes vacants selon les candidatures obtenues.

Le succès de ces activités sera soigneusement supervisé, et des mises à jour régulières seront transmises à la haute direction.

5. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada se conforme à la Loi sur l'accès à l'information et qu'elle avise le Commissariat de toutes ses prorogations de plus de 30 jours.

Réponse

L'ARC est tout à fait d'accord avec cette recommandation et mettra de nouveaux processus en place afin d'assurer l'entière conformité à cette recommandation. Selon sa compréhension, le Commissariat a évalué son taux de conformité pour 2008–2009 à 85 %; toutefois, d'après ses dossiers, son taux de conformité est de 91 %. L'ARC collaborera avec le Commissariat

afin d'élucider la raison pour laquelle les calculs de l'ARC et du Commissariat s'appuient sur des méthodes différentes afin de rectifier cet écart.

Le bureau d'accès à l'information consultera le Commissariat pour assurer le synchronisme des méthodes de rapport des deux institutions. De plus, les processus et les procédures internes seront révisés, et les meilleures pratiques seront mises en œuvre et communiquées au personnel par l'entremise de différents moyens de communication. L'ARC mettra en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer sa pleine conformité à la Loi à cet égard.



Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à CIC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	1 192
• Nombre de nouvelles demandes	14 034
• Nombre de demandes traitées	13 616
• Taux de présomption de refus	4,7 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	34
• Nombre de demandes de consultation	161
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	51
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	5**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	45,65

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Citoyenneté et Immigration Canada

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) traite les demandes de résidence permanente et temporaire présentées par des étrangers, sélectionne les étrangers qui seront admis au Canada, et offre aux réfugiés la protection du Canada. CIC formule la politique d'admissibilité du Canada, établit les conditions d'entrée et de séjour au pays, et se charge de la sélection des candidats à la résidence permanente et temporaire, de façon à protéger la santé des Canadiens et à garantir leur sécurité.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009 ★★★★★ A

- Le taux de présomption de refus était de 4,7 %
- Le délai de traitement moyen était de 34 jours. Le processus « express » instauré par CIC et qui s'applique à 96 % des demandes reçues (qui sont essentiellement des demandes de renseignements personnels rapides à traiter) a grandement contribué aux courts délais de traitement.
- CIC est de loin l'institution fédérale ayant reçu le plus grand nombre de demandes d'accès à l'information.
- CIC a eu recours aux prorogations pour 5 % des demandes de plus de 30 jours.
- Le nombre de plaintes administratives que le Commissariat à l'information a résolues a diminué au cours des trois dernières années.
- Certains détenteurs de dossiers n'ont pas les ressources suffisantes pour gérer les cas périodiques composés de nombreuses demandes soumises en même temps.
- 82 % des avis de prorogation ont été soumis au Commissariat à l'information conformément au paragraphe 9(2) de la *Loi*.

Citoyenneté et Immigration Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a continué de recevoir le plus gros volume de demandes d'accès à l'information de toute institution en 2008–2009. CIC a reçu 14 034 demandes, presque toutes (96 %) des demandes de renseignements personnels de clients de la part de consultants et d'avocats qui représentent des non-citoyens qui doivent traiter avec CIC pour des questions d'immigration ou de citoyenneté.

CIC a désigné ces dossiers comme des demandes « express » puisque leur traitement est assez simple. Compte tenu de ce processus et du volume de ces demandes, le délai de traitement moyen de CIC pour l'ensemble des demandes est de 34 jours, soit le plus court délai parmi toutes les institutions ayant fait l'objet d'une fiche de rendement cette année. CIC désigne les autres demandes d'accès (4 %) comme « complexes »; ce sont des demandes semblables à celles que reçoivent les autres institutions, en règle générale des demandes de documents stratégiques. CIC a divisé son unité d'accès à l'information en deux sections afin de traiter les deux types de demandes.

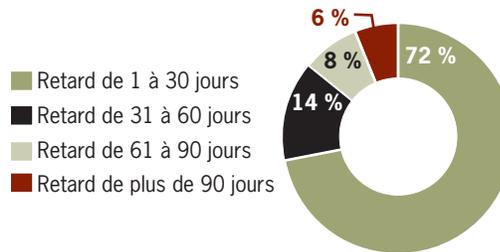
Le taux de présomption de refus de CIC pour 2008–2009 était de 4,7 %, un des meilleurs taux parmi les institutions ayant fait l'objet d'une fiche de rendement. Il y a lieu de mentionner que CIC a demandé des prorogations de plus de 30 jours pour seulement 5 % des toutes les demandes. Le nombre de plaintes administratives (portant sur des demandes retardées et des problèmes de prorogations) contre

CIC que le Commissariat à l'information a résolues a diminué au cours des trois dernières années.

CIC a ressenti les effets périodiques de certaines missions, comme Chandigarh, Beijing et New Delhi, qui ont donné lieu à un nombre élevé de demandes à la fois. De plus, certains détenteurs de dossiers (comme dans le cadre de la mission à

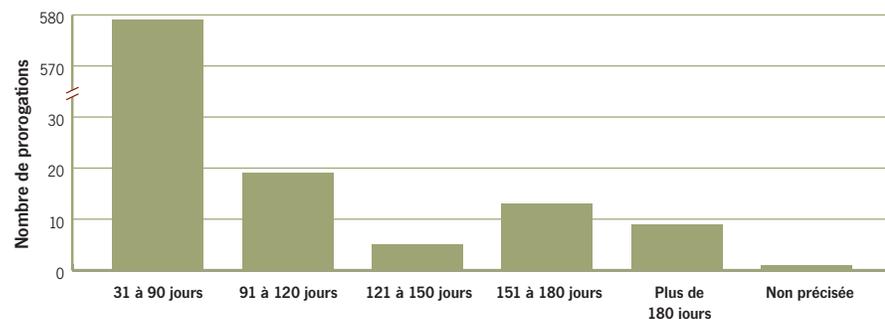
Chandigarh) disposaient de ressources limitées et d'aucun financement précis pour les tâches d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Bien qu'il reconnaisse l'ampleur des opérations outre-mer de CIC, le Commissariat à l'information est inquiet de la récupération des dossiers à l'institution, particulièrement puisque CIC indique avoir envoyé des dossiers par l'entremise de

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



CIC rapporte avoir traité 636 demandes reçues en 2008-2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

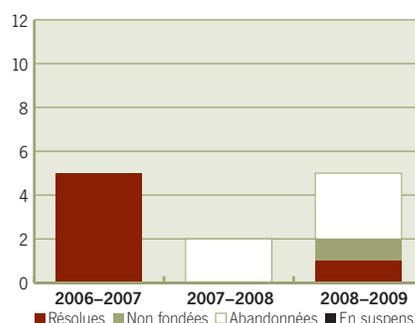


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par CIC en 2008–2009. CIC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. CIC a soumis les avis dans 57 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

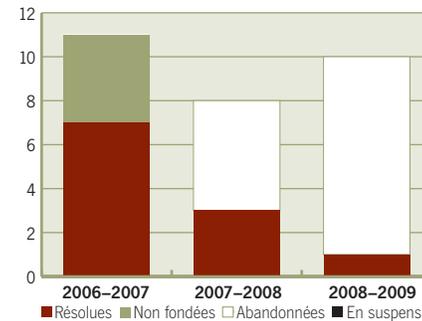
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue des deux types de plaintes déposées contre CIC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par CIC au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par CIC en vertu de la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes relatives aux délais déposées contre CIC équivaut à un très petit pourcentage du nombre total de demandes que l'institution reçoit chaque année (par exemple, 0,1 % en 2008-2009).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes relatives aux délais déposées contre CIC équivaut à un très petit pourcentage du nombre total de demandes que l'institution reçoit chaque année (par exemple, 0,1 % en 2008-2009). Le nombre de plaintes liées à des demandes de prorogation que le Commissariat a résolu a diminué au cours des trois derniers exercices (7; 3; 1).

moyens traditionnels, notamment le courrier, la messagerie et les valises diplomatiques, ce qui à l'occasion pouvait prendre des semaines avant de se rendre à Ottawa.

Le personnel d'accès à l'information était adéquat au début de la période de référence, mais CIC rapporte qu'il a été insuffisant pour traiter efficacement la hausse de 23 % des demandes au cours de l'année. De plus, CIC a hérité du portefeuille du Multiculturalisme de Patrimoine canadien pendant l'année; certains des dossiers d'accès affichaient déjà des arriérés en vertu des délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* lorsque CIC en a pris possession.

La fiche de rendement 2008-2009 est la 10^e fiche du Commissariat sur CIC. L'institution a réalisé des progrès admirables au fil des ans, passant d'une piètre conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* à une excellente conformité. Le Commissariat s'attend à ce que CIC mette en œuvre ses recommandations afin de faciliter la récupération de dossiers auprès de ses missions à distance et de maintenir sa cote de conformité élevée.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre CIC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	14	4	0	0	18
Refus	6	16	0	0	22
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	20	20	0	0	40
2007-2008					
Questions administratives	4	0	7	0	11
Refus	7	22	9	4	42
Documents confidentiels du Cabinet	1	1	0	0	2
Total	12	23	16	4	55
2008-2009					
Questions administratives	3	1	12	0	16
Refus	2	4	3	22	31
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	4	4
Total	5	5	15	26	51

Le nombre de plaintes résolues en proportion de l'ensemble des plaintes déposées contre CIC a diminué chaque année (50 %; 22 %; 10 %).

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que Citoyenneté et Immigration Canada s'efforce à réduire son taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

CIC est le ministère le plus sollicité, ayant reçu 14 034 demandes. CIC s'efforce d'atteindre un taux de présomption de refus de zéro; toutefois, ce n'est pas toujours possible en raison du volume élevé de demandes.

CIC continuera de viser un taux de présomption de refus de zéro.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Citoyenneté et Immigration Canada s'assure que tous les dossiers dans des emplacements éloignés sont envoyés au bureau d'accès à l'information par l'entremise de moyens plus sécuritaires et plus technologiquement avancés que les moyens traditionnels de courrier et de messagerie.

Réponse

CIC jouit d'une position unique, où la majorité de ses dossiers sont situés à l'étranger. Les emplacements éloignés constituent un obstacle qui nous a empêchés d'atteindre une conformité idéale. CIC utilise actuellement des scanners dans certaines de ses missions

à volume élevé, afin de transmettre l'information par courriel. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, selon la taille des fichiers à envoyer dans le système, les limites de bandes et le niveau de classification des documents. En outre, les CD ont été utilisés pour réduire le volume des dossiers et faciliter leur transmission par l'entremise de valise diplomatique. Les moyens plus technologiques ne sont pas toujours possibles dans les régions éloignées, en raison des coûts et de l'information qui constitue, dans la majorité des cas, des renseignements personnels.

CIC continuera de chercher de nouveaux moyens technologiques novateurs pour obtenir l'information des emplacements éloignés tout en tenant compte des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Citoyenneté et Immigration se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

CIC continue d'aviser le Commissariat à l'information de toutes les prorogations de plus de 30 jours.

CIC s'assurera qu'une copie de la lettre de prorogation est transmise au Commissariat.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Environnement Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	276
• Nombre de nouvelles demandes	892
• Nombre de demandes traitées	914
• Taux de présomption de refus	36,9 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	97
• Nombre de demandes de consultation	212
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	54
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	20**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	8,8

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Environnement Canada

Environnement Canada a pour mandat de préserver et d'améliorer la qualité du milieu naturel, de conserver les ressources renouvelables du Canada, de conserver et de protéger les ressources hydrauliques du Canada, de prévoir les changements météorologiques et environnementaux, d'appliquer la réglementation ayant trait aux eaux frontalières et de coordonner les politiques et les programmes en matière d'environnement au gouvernement fédéral.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 36,9 %.
- Le délai de traitement moyen était de 97 jours.
- Il a fallu en moyenne 26 jours pour récupérer les dossiers, ce qui est principalement attribuable à une réorganisation ayant donné lieu à un transfert de responsabilité pour les dossiers.
- 28 % des demandes traitées après l'échéance ont été complétées avec plus de 90 jours de retard.
- Environnement Canada avait accumulé un arriéré important, mais a pu le réduire en faisant appel à des consultants.
- Environnement Canada a soumis des avis de prorogations de plus de 30 jours dans 47 % des cas.
- Le nombre total de plaintes a augmenté considérablement de 2007–2008 à 2008–2009 (de 35 à 54), de même que le nombre de plaintes administratives (de 16 à 38).
- Un intérêt accru pour les questions environnementales a engendré une hausse correspondante des demandes et du nombre de pages examinées ces dernières années.
- Le bureau d'accès à l'information dispose de ressources suffisantes, mais seulement la moitié des postes étaient comblés à certains moments de l'année. Environnement Canada a élaboré un programme de perfectionnement professionnel afin de recruter et de conserver du personnel compétent en accès à l'information.
- La haute direction appuie le bureau d'accès à l'information en faisant pression pour que les postes vacants soient pourvus de façon permanente et que l'on ait recours aux services de consultants.
- On procède actuellement à la mise en place d'un nouveau système de collaboration et d'entreposage des documents.
- Environnement Canada n'a plus à traiter les demandes d'accès à l'information visant Parcs Canada puisque cet organisme a mis sur pied son propre bureau d'accès à l'information le 1^{er} avril 2009.

Environnement Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Le bureau d'accès à l'information d'Environnement Canada a qualifié les trois derniers exercices de difficiles. Cette période a coïncidé avec un intérêt public grandissant pour les questions environnementales, ce qui s'est traduit en 2008–2009 par une augmentation des demandes de 35 % et du nombre de pages examinées de 55 % par rapport à l'exercice précédent. En outre, il y avait un important arriéré de 276 dossiers. En 2008–2009, l'institution n'avait pas la capacité interne requise pour s'acquitter systématiquement de ses obligations législatives en matière d'accès à l'information. Elle a enregistré un taux de présomption de refus de 36,9 % et un délai de traitement moyen de 97 jours. Plus d'un quart (28 %) des dossiers en retard ont fini d'être traités plus de 90 jours après leur date d'échéance initiale. Enfin, Environnement Canada n'a avisé le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours que dans 47 % des cas.

La responsabilité des dossiers a souvent changé de mains, ce qui a causé des retards dans la recherche et la localisation des dossiers. En fait, la récupération des dossiers a demandé en moyenne 26 jours, ce qui est inacceptable.

La difficulté à récupérer des dossiers était un des principaux facteurs qui ont nui à la capacité d'Environnement Canada d'atteindre une plus grande conformité. Les responsables de l'accès à l'information ont indiqué qu'ils auraient probablement dû demander un plus grand nombre de prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information*, mais le délai accordé pour demander une prorogation

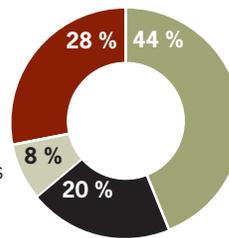
avait déjà expiré dans un grand nombre de cas avant que le besoin de demander une prorogation apparaisse.

Le Commissariat à l'information a réglé 18 plaintes liées aux délais (celles relatives aux demandes en retard et aux problèmes liés aux délais de prorogation) déposées contre Environnement Canada en 2008–2009. Ces plaintes représentent, à deux exceptions près, toutes les plaintes résolues au cours de l'exercice.

La dotation des postes a aussi influé sur la conformité d'Environnement Canada en 2008–2009; à certains moments, seulement 9 postes sur les 18 disponibles au bureau d'accès à l'information étaient pourvus. De l'avis des responsables de l'accès à l'information, recruter et conserver du personnel qualifié dans ce domaine est le plus grand obstacle à surmonter pour parvenir à une meilleure conformité. Il y a lieu de signaler que le bureau a entrepris des mesures de

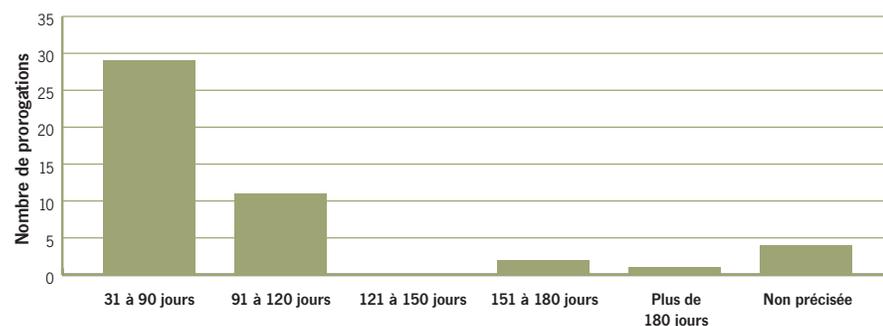
Importance du délai des demandes traitées en retard 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



Environnement Canada a indiqué qu'il a traité 147 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la période durant laquelle ces demandes sont demeurées en suspens au-delà de l'échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 56 % de ces demandes étaient en retard de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

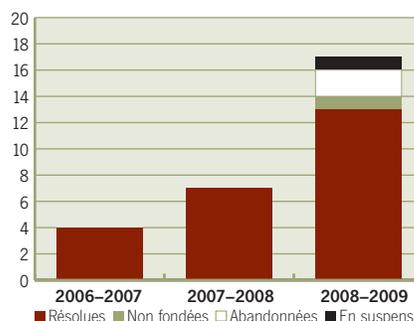


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Environnement Canada en 2008–2009. Environnement Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Environnement Canada a soumis un avis dans 47 % des cas en 2008–2009. Le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

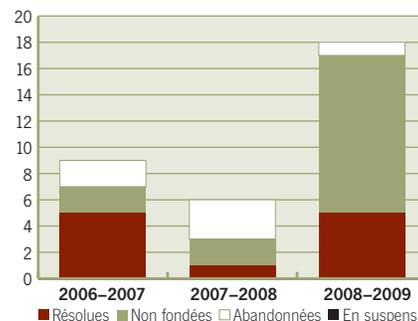
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Environnement Canada durant les trois dernières périodes de référence : plaintes liées à une présomption de refus (demandes d'accès à l'information qu'Environnement Canada a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogées – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant le recours, par Environnement Canada, aux prorogations prévues dans la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes liées à une présomption de refus a augmenté au cours de ces trois exercices (4; 7; 17). Le Commissariat a résolu la totalité de ces plaintes en 2006–2007 et 2007–2008, et 76 % d'entre elles en 2008–2009.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes liées à une prorogation a triplé entre 2007–2008 et 2008–2009 (de 6 à 18); cependant, le Commissariat a considéré que 12 des 18 plaintes liées à une prorogation en 2008–2009 n'étaient pas fondées.

dotation permanente des postes vacants pour régler ces pénuries. De plus, même si Environnement Canada n'a pas encore réussi à pourvoir tous ses postes vacants, il a élaboré et mis en œuvre un programme de perfectionnement professionnel en accès à l'information et protection des renseignements personnels. L'institution fait aussi appel aux services de consultants pour le traitement des demandes.

À la lumière de cette première fiche de rendement, le Commissariat à l'information s'attend à une amélioration de la conformité de la part d'Environnement Canada dans les années à venir, notamment parce qu'il est peu probable que l'intérêt porté à l'environnement aille en diminuant. Au 1^{er} avril 2009, l'institution ne traitait plus les demandes d'accès visant Parcs Canada, qui a créé son propre bureau d'accès à l'information. Cela devrait aider Environnement Canada à gérer sa charge de travail; cependant, un effectif complet et de meilleurs systèmes de gestion des dossiers sont essentiels pour améliorer de façon marquée la conformité.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Environnement Canada durant chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	10	5	4	0	19
Refus	3	5	3	2	13
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	13	10	7	2	32
2007–2008					
Questions administratives	9	3	4	0	16
Refus	4	4	0	8	16
Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0	1	3
Total	13	9	4	9	35
2008–2009					
Questions administratives	19	13	4	2	38
Refus	1	4	1	9	15
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	1
Total	20	18	5	11	54

Le nombre total de plaintes a augmenté sensiblement de 2007–2008 à 2008–2009 (de 35 à 54), de même que le nombre de plaintes liées à des questions administratives (de 16 à 38). Le nombre de plaintes qui ont été réglées était identique pour les deux premiers exercices (13), mais il a grimpé de 54 %, à 20, en 2008–2009.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre d'Environnement Canada affecte en permanence des ressources suffisantes pour stabiliser et assurer un effectif complet au bureau d'accès à l'information et se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Réponse

Environnement Canada reconnaît que, pour se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information*, des ressources financières et un personnel qualifié en matière d'accès à l'information sont requis. En dépit des efforts actuels, le bureau d'accès à l'information a été incapable de pourvoir tous ses postes vacants en recourant au processus de dotation à cause d'un taux de roulement élevé (départ à la retraite, réinstallation, promotions dans d'autres ministères) et d'une pénurie pangouvernementale de personnel compétent en accès à l'information. Conscient de cette situation, le Secrétariat ministériel a élaboré et mis en œuvre un programme de perfectionnement professionnel axé sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, parallèlement aux mesures de dotation en cours. Environnement Canada fait aussi appel aux services de consultants pour le traitement des demandes.

Deux conseillers supérieurs de niveau PM-04 ont été embauchés en novembre 2009 et un analyste subalterne en politiques a été embauché le 4 janvier 2010. Quatre analystes subalternes recrutés dans le cadre du programme de perfectionnement professionnel en accès à l'information et protection des renseignements personnels devaient entrer en fonction au début de février 2010. Un nouveau processus doit être lancé prochainement pour renforcer la capacité au niveau PM-04.

2. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada élabore un plan explicite pour traiter l'arriéré de demandes d'accès.

Réponse

Environnement Canada reconnaît la nécessité de réduire l'arriéré de demandes d'accès et a retenu les services de consultants pour traiter en priorité les dossiers les plus en retard. Bien que des progrès aient été faits, ce projet se poursuivra parce que de nombreux dossiers nécessitent des consultations auprès d'autres ministères ou de tiers.

Environnement Canada continuera de faire appel aux services de consultants pour accomplir cette tâche jusqu'à ce qu'il ait un personnel suffisant pour assumer le traitement des dossiers accumulés.

3. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada détermine et apporte les améliorations requises aux systèmes de gestion des dossiers afin d'assurer une récupération rapide des dossiers appropriés en réponse à une demande d'accès à l'information.

Réponse

Le service de gestion des documents d'Environnement Canada est en voie de réorganisation.

Un nouveau chef du service de gestion des documents a été embauché le 1^{er} février 2010. Le travail a débuté au niveau des politiques et des procédures, des séances d'information et de la formation dans tout le Ministère. Un système informatisé de collaboration et d'entreposage des documents, SharePoint, est en voie d'implantation au Ministère.

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toutes les prorogations auxquelles il a recours pour une durée de plus de 30 jours.

Réponse

Environnement Canada a une procédure établie pour transmettre au Commissariat à l'information une copie des prorogations de plus de 30 jours.

Une attention particulière sera portée pour assurer la conformité aux procédures établies.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Industrie Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	118
• Nombre de nouvelles demandes	660
• Nombre de demandes traitées	526
• Taux de présomption de refus	8,7 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	46
• Nombre de demandes de consultation	135
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	79
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	15**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	14

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Industrie Canada

Industrie Canada a pour mission de favoriser l'essor d'une économie canadienne concurrentielle et axée sur le savoir. Industrie Canada travaille à instaurer un climat favorable à l'investissement, à stimuler l'innovation, à accroître la présence canadienne sur les marchés mondiaux et à créer un marché équitable, efficace et concurrentiel.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 8,7 %.
- Le délai de traitement moyen était de 46 jours.
- Les demandes ont augmenté de 93 % par rapport à 2007–2008.
- Industrie Canada a traité 58 % des nouvelles demandes en 30 jours; quatre demandes ont accusé un retard.
- Industrie Canada a soumis des avis de prorogations pour les délais de plus de 30 jours dans 83 % des cas.
- Industrie Canada met en place un programme complet de gestion de l'information pour accroître sa capacité et favoriser la récupération efficace des dossiers.
- Industrie Canada a élaboré et mis en œuvre un certain nombre de pratiques à l'intention des détenteurs de dossiers pour favoriser l'efficacité de la récupération de dossiers et du traitement des demandes.
- Industrie Canada négocie avec les demandeurs pour simplifier leurs demandes et ainsi réduire les coûts. Elle communique également les réponses aux demandes sur CD-ROM.

Industrie Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

La conformité d'Industrie Canada à la *Loi sur l'accès à l'information* a été bonne en 2008–2009, malgré le fait que l'institution a connu une hausse de 93 % des demandes. Le taux de présomption de refus était de 8,7 %, et il a fallu en moyenne 46 jours pour traiter une demande. Industrie Canada a été en mesure de traiter 58 % des demandes dans le délai de 30 jours prescrit par la Loi en 2008–2009. Toutefois, elle a reporté un arriéré de 252 demandes à 2009–2010.

Une nouvelle délégation de pouvoirs en date de juillet 2009 a ajouté un niveau d'approbation pour les demandes d'accès auprès des cadres supérieurs. Néanmoins Industrie Canada a assuré au Commissariat à l'information que le directeur et les gestionnaires du programme d'accès étaient investis des pouvoirs de communication de documents. Le Commissariat estime que ces ordonnances de délégation devraient être appropriées, efficaces et transparentes. Industrie Canada doit s'assurer que tout autre niveau d'approbation supplémentaire n'entraîne pas de retard.

Industrie Canada affirme avoir été retardé par les délais de réponses des autres institutions fédérales dans le cadre des consultations obligatoires, citant, par exemple, un délai de réponse moyen de 120 jours au Bureau du Conseil privé. Dans 52 % des cas, les prorogations invoquées par Industrie Canada ont excédé le délai de 90 jours. Industrie Canada, signale que les prorogations invoquées se basent sur de multiples facteurs, comme le nombre de consultations requises pour un dossier donné, le volume d'information à examiner, les cas précédents semblables, et le besoin de

confirmer le moment des consultations auprès de certaines organisations clés.

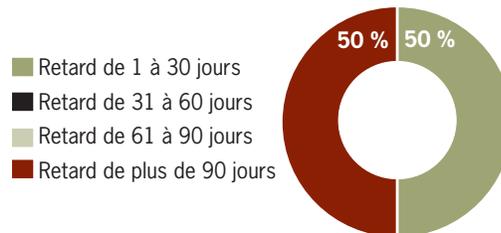
La gestion de l'information continue de représenter un défi à Industrie Canada, puisque l'institution n'a aucun registre central pour y consigner sa vaste collection diversifiée de dossiers. Industrie Canada met en œuvre un programme complet de gestion de l'information, conçu pour accroître sa capacité en la matière et améliorer l'accès à l'information et aux dossiers.

Pour améliorer l'efficacité et la clarté des dossiers à l'étape de la récupération,

Industrie Canada a demandé aux détenteurs de dossiers de recourir à un modèle pour cerner les demandes nécessitant des consultations et des prélèvements possibles, ainsi que toute autre information se rapportant à la demande.

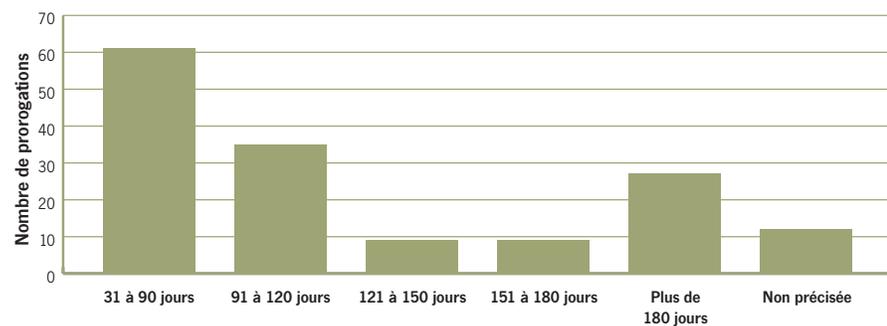
Industrie Canada a également demandé aux détenteurs de dossiers de rédiger les motifs des exceptions, consultations ou prélèvements possibles, plutôt que de se limiter à citer la disposition pertinente de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette mesure permet aux détenteurs de dossiers de fournir tout contexte et arrière-plan pouvant avoir des répercussions sur les

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Industrie Canada a indiqué qu'il a traité uniquement quatre demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre que l'institution a fermé deux d'entre elles en moins de 30 jours, les deux autres ayant nécessité un délai de traitement de plus de 90 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

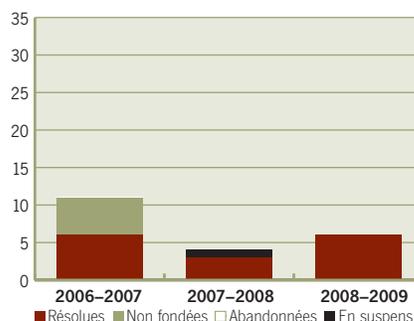


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Industrie Canada en 2008–2009. Industrie Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Industrie Canada a soumis les avis dans 45 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

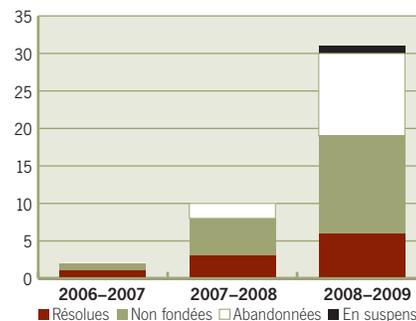
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Industrie Canada au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes sur la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par Industrie Canada au-delà des délais – 30 jours et prorogés – énoncés dans la *Loi* sur l'accès à l'information) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par Industrie Canada en vertu de la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre global de plaintes sur la présomption de refus a diminué de 2006–2007 à 2007–2008, puis a légèrement augmenté pour l'exercice suivant (11; 4; 6). La proportion de plaintes résolues pour cette catégorie est demeurée élevée pour les trois exercices (55 %; 75 %; 100 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation a augmenté considérablement à chaque exercice (2; 10; 31) alors que la proportion des plaintes résolues a diminué (50 %; 30 %; 19 %).

décisions relatives à la communication des dossiers.

Industrie Canada n'a pas obtenu la note de passage dans le cadre de sa première fiche de rendement en 2003–2004. Par conséquent, son classement 4 étoiles, son faible taux de présomption de refus ainsi que son délai moyen de traitement des demandes en 2008–2009 ne passent pas inaperçus. Le Commissariat à l'information se fie au leadership d'Industrie Canada pour maintenir et améliorer ce classement. Au cours des prochaines années, le Commissariat cherchera à établir les effets de la nouvelle ordonnance de délégation, des initiatives de gestion de l'information, de l'embauche d'un consultant assigné aux arriérés et du nombre croissant de demandes sur la capacité d'Industrie Canada à se conformer à la *Loi*.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que, compte tenu du niveau d'autorisation supplémentaire ajouté à l'ordonnance de délégation, le coordonnateur de l'accès à l'information d'Industrie Canada s'assure que les demandes sont approuvées et communiquées sans retard supplémentaire.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Industrie Canada dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	7	7	0	0	14
Refus	3	2	1	0	6
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	10	9	1	0	20
2007–2008					
Questions administratives	10	5	2	1	18
Refus	1	3	1	3	8
Documents confidentiels du Cabinet	0	3	0	3	6
Total	11	11	3	7	32
2008–2009					
Questions administratives	15	13	11	2	41
Refus	0	0	2	36	38
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	15	13	13	38	79

Au cours des trois derniers exercices, il y a une répartition presque parfaite entre les plaintes résolues et non fondées (10 : 9; 11 : 11; 15 : 13). Le nombre de plaintes sur la présomption de refus a diminué au cours des trois derniers exercices (3; 1; 0), mais 36 plaintes liées à un refus sont demeurées en suspens à la fin de 2008–2009.

Réponse

Conformément à la politique et aux recommandations du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Industrie Canada a mis en œuvre un instrument de délégation qui comprend des cadres supérieurs désignés aux fins de soutien et de conseil à la haute direction du ministère, le cas échéant.

À des fins pratiques et fonctionnelles, le directeur et les gestionnaires d'Administration des droits à l'information et à la protection des renseignements personnels (ADIPRP) ont la pleine autorité de tous les pouvoirs, tâches et fonctions relativement à la Loi sur l'accès requis pour exécuter les activités quotidiennes et veiller à la conformité.

L'instrument de délégation fournit actuellement la pleine autonomie au directeur et aux gestionnaires d'ADIPRP. L'examen des pratiques opérationnelles et des processus d'approbation d'Industrie Canada ne révèle aucun changement ni aucune répercussion dans les réponses aux demandes d'accès en raison de l'ordonnance de délégation actuelle.

2. Le Commissariat à l'information recommande qu'Industrie Canada élabore un plan clair pour traiter les arriérés des demandes d'accès afin d'améliorer sa conformité globale à la Loi.

Réponse

ADIPRP a élaboré une stratégie et mis en œuvre diverses initiatives pour traiter des arriérés. Toutefois, compte tenu de leur importance, il faudra être patient avant de constater une réduction.

Par exemple, à court terme, le Ministère entreprend ce qui suit :

- embauche d'un consultant pour aider à réduire les arriérés;
- communication avec les demandeurs pour confirmer l'intérêt envers les demandes reçues avant 2008;
- négociation avec les demandeurs pour réduire la portée ou l'ampleur des documents dans les dossiers volumineux;

- fusion des demandes lorsque possible pour maximiser l'efficacité et le traitement;
- autorisation des heures supplémentaires pour permettre au personnel de se concentrer sur des dossiers précis.

À long terme, le Ministère a entrepris ce qui suit :

- mesures de dotation pour pourvoir les postes vacants;
- examen et simplification continus des pratiques opérationnelles internes pour réduire les retards;
- maintien des négociations auprès des demandeurs afin de mieux répondre aux demandes de façon plus opportune;
- amélioration de la communication et de la sensibilisation auprès des employés d'Industrie Canada pour améliorer les délais de réponses et les réalisations attendues.

3. Le Commissariat à l'information recommande qu'Industrie Canada s'efforce de réduire son taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Industrie Canada continue de viser la conformité et la réduction du nombre de cas de présomption de refus. Mesures mises en place à ce jour :

- négociation avec les demandeurs pour réduire la portée et offrir des solutions, ne serait-ce que des renseignements communiqués précédemment, de la documentation accessible au public ou des discussions informelles avec les représentants de programme;
- améliorer la sensibilisation et la formation sur l'accès auprès des employés d'Industrie Canada pour améliorer les délais de réponses et les réalisations attendues;
- travailler étroitement avec les représentants de programme pour élaborer des plans de travail et des stratégies aux fins d'amélioration des réponses;

- communiquer et négocier avec des tiers et des intervenants (c'est-à-dire d'autres instances) à propos de la divulgation de l'information en réponse aux demandes;
- soumettre les renseignements aux demandeurs sur CD-ROM;
- mettre à jour l'outil de gestion des cas pour améliorer l'efficacité.

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Industrie Canada examine et continue de documenter les critères de recours aux prorogations pour en assurer le caractère raisonnable et légitime.

Réponse

Industrie Canada détermine un délai de prorogation raisonnable selon divers facteurs au cas par cas. Par exemple, le Ministère envisagera le nombre de consultations requises pour un dossier donné, le volume d'information à consulter et le temps accordé aux demandes précédentes semblables. Industrie Canada consultera également certaines organisations clés au sujet de la rapidité des réponses aux demandes de consultation. À titre de norme de pratique, les conseillers d'ADIPRP documenteront les faits à l'appui comme il est indiqué pour chaque demande.

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Industrie Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

Industrie Canada a pour pratique d'envoyer des copies des avis de prorogations au Commissariat lorsqu'une prorogation de plus de 30 jours est prise, à l'exception des cas de prorogation en vertu de l'alinéa 9(1)c). Les formulaires de lettres actuels comprennent automatiquement une copie conforme au Commissariat.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Patrimoine canadien en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	93
• Nombre de nouvelles demandes	294
• Nombre de demandes traitées	239
• Taux de présomption de refus	40,8 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	107
• Nombre de demandes de consultation	106
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	25
• nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	13**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	5,4

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Patrimoine canadien

Patrimoine canadien est responsable des politiques et programmes nationaux visant à promouvoir le contenu canadien, à consolider les liens qui unissent les Canadiens et les Canadiennes, à encourager la participation à la vie culturelle et communautaire ainsi qu'à favoriser la citoyenneté active.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008-2009



- Le taux de présomption de refus était de 40,8 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 107 jours; 35 % des demandes ont exigé un délai de traitement supérieur à 120 jours.
- Le traitement des dossiers est retardé par la récupération et l'examen des documents en raison d'un processus d'examen à deux étapes. De plus, ce processus vise les sous-ministres adjoints, qui n'ont pas la délégation de pouvoirs d'accès à l'information pour l'institution.
- La fonction d'accès à l'information est établie selon les besoins du moment, ce qui contribue à son instabilité.
- Le bureau d'accès à l'information souffrait d'une pénurie de personnel au cours de la période de référence. Parmi les répercussions, les agents d'accès étaient incapables d'adopter une démarche proactive pour assurer la formation visant à sensibiliser les employés de Patrimoine canadien.
- Patrimoine canadien a soumis les avis de prorogations requises supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information dans 62 % des cas.
- Le Commissariat à l'information a résolu 13 des 25 plaintes déposées contre Patrimoine canadien en 2008–2009. Toutes les plaintes réglées portaient sur les délais de transmission d'information aux demandeurs.
- Les récentes améliorations constituent un pas dans la bonne direction :
 - Le bureau d'accès a embauché de nouveaux employés dans le cadre d'affectations spéciales.
 - Patrimoine canadien examine maintenant les ressources requises pour la fonction d'accès.
 - Un analyste principal se consacre maintenant à la fermeture des demandes en arriéré.
 - En 2009–2010, les agents de l'accès ont offert davantage de séances de sensibilisation qu'avant et élaborent un plan de formation amélioré dans l'ensemble de l'institution.

Patrimoine canadien

Fiche de rendement pour 2008–2009

En dépit du fait que l'accès à l'information constitue une exigence de la Loi, les agents de l'accès à l'information à Patrimoine canadien ont signalé pendant l'entrevue relative à cette fiche de rendement que la fonction est considérée moins prioritaire que les programmes liés au mandat de l'institution.

Patrimoine canadien a pris plus de 120 jours pour traiter 35 % des demandes qu'il a reçues en 2008–2009, le délai moyen de traitement s'élevant à 107 jours. L'approche de l'institution relative à la récupération et à l'examen des documents retarde le traitement des demandes. Les détenteurs de dossiers doivent récupérer les documents, soumettre des recommandations de prélèvement et acheminer la documentation à leur sous-ministre adjoint avant de la transmettre au bureau d'accès à l'information aux fins de traitement. Ensuite, le sous ministre adjoint reprend à nouveau les documents, en version définitive surlignée. Selon Patrimoine canadien, ce processus à deux étapes constitue un fardeau administratif, détourne les analystes de leurs activités de gestion des autres demandes et nuit au respect des échéances prévues par la Loi.

Ce processus d'examen faisant intervenir les sous-ministres adjoints est constitué d'un trop grand nombre d'étapes et est discutable à la lumière de l'ordonnance de délégation des pouvoirs, laquelle octroie uniquement au sous-ministre, au secrétaire général et au directeur du bureau d'accès à l'information le plein pouvoir d'approuver et de communiquer l'information. Le seul facteur atténuant relativement au délai est que lorsque plusieurs sous-ministres

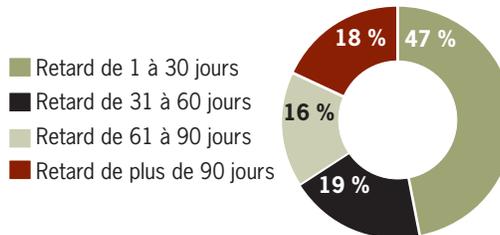
adjoints interviennent dans l'examen des documents, leur opinion est sollicitée de façon simultanée et non consécutive, comme c'était le cas auparavant. Les documents devant être communiqués sont également envoyés aux communications et au cabinet du ministre à titre informatif.

Le Commissariat à l'information a enregistré 25 plaintes contre Patrimoine canadien en

2008–2009 et en a réglé 13. Toutes les plaintes résolues portaient sur les délais de transmission de l'information aux demandeurs.

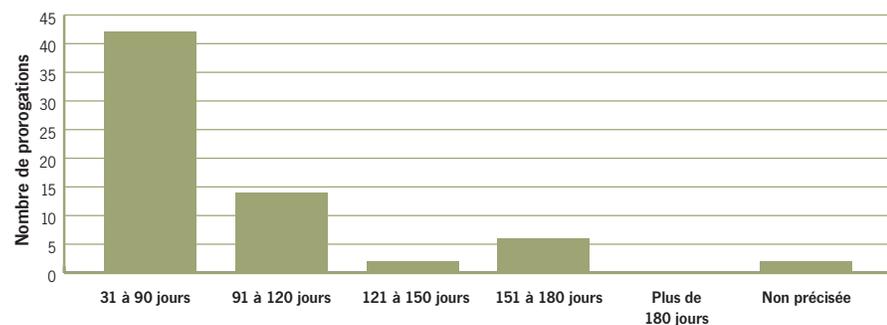
Les agents de l'accès à l'information estiment que Patrimoine canadien finance le bureau d'accès à l'information selon les besoins du moment plutôt que sur une base fixe, ce qui compromet sa stabilité.

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Patrimoine canadien a indiqué avoir traité 57 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 53 % de ces demandes ont subi des délais de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

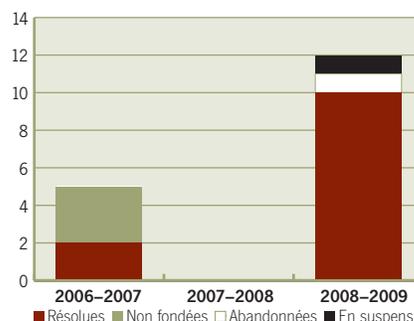


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Patrimoine canadien en 2008–2009. Patrimoine canadien a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Patrimoine canadien a soumis des avis dans 62 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

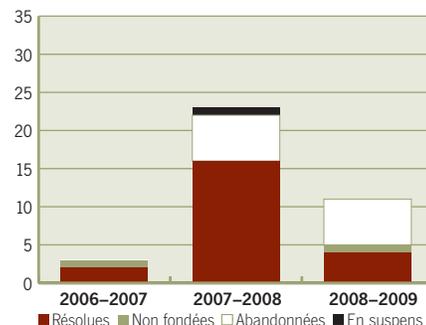
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue des deux types de plaintes déposées contre Patrimoine canadien au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par Patrimoine canadien au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par Patrimoine canadien en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le Commissariat a résolu 10 des 12 plaintes de présomption de refus déposées contre Patrimoine canadien en 2008-2009.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre et l'issue des plaintes relatives au prorogation de délais déposées contre Patrimoine canadien ont été variables pendant les trois derniers exercices.

Le bureau d'accès à l'information a vécu une forte pénurie de personnel en 2008-2009 après un remaniement complet du personnel. Compte tenu de cette pénurie, un employé temporaire a été embauché pour voir aux arriérés, ce que Patrimoine canadien reconnaissait ne pas être une stratégie durable, mais toutefois nécessaire.

La pénurie de personnel a fait en sorte que les agents d'accès ont été incapables d'adopter une approche proactive à l'égard de la formation visant la sensibilisation au sein de l'institution. Ce dernier élément n'a fait qu'aggraver le problème de conformité, puisque le manque de sensibilisation organisationnelle nuit au succès d'un programme d'accès. Le formateur de Patrimoine canadien en matière d'accès à l'information a signalé que les employés étaient parfois surpris lorsqu'ils prenaient connaissance de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Comme stratégie de dotation, Patrimoine canadien a par la suite tiré profit d'un programme fédéral (le Programme de rémunération d'affectation spéciale) pour attirer des fonctionnaires expérimentés au bureau d'accès de l'information dans le cadre d'affectations spéciales pour renforcer rapidement les effectifs.

Patrimoine canadien souligne qu'il prend certaines mesures pour améliorer sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. Bien qu'il s'agisse d'une bonne nouvelle, la

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information contre Patrimoine canadien dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	3	6	0	0	9
Refus	3	0	1	2	6
Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0	0	2
Total	6	8	1	2	17
2007-2008					
Questions administratives	0	4	6	0	10
Refus	0	0	1	1	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	1
Total	0	4	8	1	13
2008-2009					
Questions administratives	13	2	5	1	21
Refus	0	0	0	4	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	13	2	5	5	25

Chaque année, les plaintes administratives, y compris les plaintes relatives aux délais et aux prorogations, constituent la majorité des plaintes (9 de 17; 10 de 13; 21 de 25). Le nombre de plaintes administratives résolues a grimpé de façon marquée de 2007-2008 à 2008-2009 (de 0 à 13). À l'opposé, il n'y a aucune plainte de présomption de refus résolue en 2007-2008 ou en 2008-2009.

mauvaise conformité de l'institution en 2008–2009, premier exercice de participation au processus de la fiche de rendement, témoigne du besoin urgent d'efforts supplémentaires afin de simplifier le processus de récupération et d'examen des documents, de stabiliser le financement et de recruter et de former de nouveaux employés.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que les cadres supérieurs de Patrimoine canadien respectent rigoureusement l'ordonnance de délégation des pouvoirs afin d'éliminer tout niveau supplémentaire d'autorisation.

Réponse

La délégation des pouvoirs est respectée par l'institution.

Les secteurs de programme, en raison de leur expertise dans le domaine, étudient la documentation et émettent des recommandations; ils n'approuvent pas les demandes d'exception.

La Direction générale des communications et le cabinet du ministre reçoivent des exemplaires des demandes à titre informatif seulement.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre de Patrimoine canadien affecte les ressources humaines et financières nécessaires pour se conformer à la Loi sur l'accès à l'information.

Réponse

Le sous-ministre a appuyé l'augmentation des ressources au Secrétariat de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin d'appliquer adéquatement la Loi sur l'accès à l'information.

Un examen des exigences en matière de ressources humaines et financières est en cours au Secrétariat.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien rédige et mette en œuvre un plan pluriannuel afin d'améliorer la conformité à la Loi, en portant une attention particulière à l'élimination des arriérés.

Réponse

Patrimoine canadien a amorcé plusieurs changements de procédures afin d'améliorer sa conformité.

Différentes stratégies visant à réduire les arriérés ont été mises en place. Un cadre supérieur est assigné à temps plein aux arriérés.

Les processus continueront d'être examinés afin d'y déceler les possibilités de simplification.

La rapidité de réponse des secteurs de programme continuera d'être suivie de près.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien élabore un plan de formation à l'intention du personnel d'accès à l'information et des détenteurs de documents.

Réponse

Patrimoine canadien appuie la hausse de la sensibilisation aux lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de l'institution.

Les membres du personnel du Secrétariat disposent de plans d'apprentissage et sont encouragés à perfectionner continuellement leurs compétences.

On remarque un nombre plus élevé de séances de formation dans les secteurs de programme pour l'exercice en cours.

L'accès à l'information est abordé dans les séances d'orientation Travailler@PCH à l'intention des employés qui font leur entrée au Ministère.

Un plan de formation est en cours d'élaboration et comprendra ce qui suit :

- mise à jour des outils de formation sur le site intranet de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels;
- création d'une séance de formation pour les agents de liaison d'accès à l'information et protection des renseignements personnels;
- mise en œuvre de séances de formation conjointes avec les groupes de gestion de l'information et de technologie de l'information du Ministère à l'intention des employés ministériels.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

La transmission des avis de prorogations de plus de 30 jours au Commissariat à l'information fait partie des procédures du Secrétariat.

Le Secrétariat veillera au suivi des procédures.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au MPO en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	103
• Nombre de nouvelles demandes	396
• Nombre de demandes traitées	409
• Taux de présomption de refus	13,2 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	86
• Nombre de demandes de consultation	155
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	33
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	11**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	18,8

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Pêches et Océans Canada

Le ministère des Pêches et des Océans (MPO) est un chef de file national et international en matière de sécurité maritime et de gestion des ressources marines et d'eau douce. Le MPO élabore et met en œuvre des politiques et des programmes appuyant les intérêts scientifiques, écologiques, sociaux et économiques du Canada liés aux océans et aux eaux intérieures, et il voit à ce que les ressources marines et d'eau douce du Canada profitent aux générations actuelles et futures.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus atteignait 13,2 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 86 jours. Parallèlement, plus de 50 % des prorogations prises par le MPO pour consulter d'autres institutions s'étiraient sur plus de 150 jours.
- Ce niveau moyen de conformité est compatible avec les évaluations des fiches de rendement de plusieurs autres années.
- Le MPO est aux prises avec un arriéré de cas à traiter, sauf qu'il l'a réduit en 2008–2009 et qu'il s'efforce de l'éliminer d'ici la fin de mars 2010.
- La direction a soutenu l'embauche et la formation d'employés chargés de l'accès à l'information :
 - Le MPO a lancé un programme de recrutement et de maintien en poste pour attirer et retenir du personnel ainsi que pour doter plusieurs postes en 2008–2009.
 - Le bureau d'accès à l'information a également offert de la formation, par l'entremise d'un solide comité créé à cette fin, à son propre personnel et aux employés de toute l'institution.
- Le MPO a lancé un plan de modernisation de la technologie utilisée dans le bureau d'accès à l'information. Dans le cadre de ce plan, le MPO met à niveau son logiciel de gestion des cas. L'institution a également lancé un plan quinquennal pour améliorer les systèmes de gestion de l'information.
- Le MPO s'est entièrement conformé à l'obligation de soumettre au Commissariat à l'information des avis de prorogation de plus de 30 jours.

Pêches et Océans Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Les responsables de l'accès à l'information du MPO ont déclaré, lors de l'entrevue menée dans le cadre de la fiche de rendement, que l'accès à l'information est soutenu à tous les niveaux, en commençant par la haute direction. Cela dit, le Commissariat à l'information ne sait trop si l'institution dispose d'un plan concret expressément conçu pour favoriser une meilleure conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. L'institution a fait l'objet d'une évaluation dans le cadre du processus lié aux fiches de rendement pratiquement à tous les ans depuis 1999, et elle n'a jamais atteint le niveau de conformité optimal.

En 2008–2009, le taux de présomption de refus du MPO était de 13,2 %. L'institution a poursuivi ses opérations avec le fardeau d'un arriéré de demandes d'accès à l'information en 2008–2009. Les dossiers restants concernent des demandes visant de grandes quantités de documents. Sinon, il s'agit d'imposants lots de demandes provenant d'un seul demandeur.

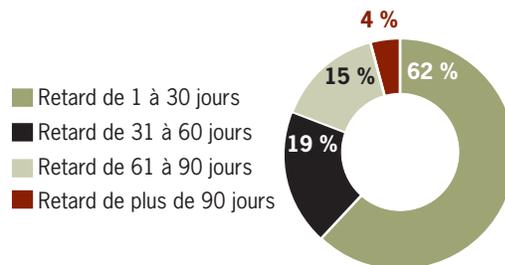
On peut féliciter le MPO d'avoir diminué son arriéré en 2008–2009 (l'institution souhaite l'éliminer d'ici la fin de mars 2010) grâce à l'appui de consultants. La chose est particulièrement notable quand on sait que le nombre moyen de pages par demande se situe entre 1 000 et 1 500. De plus, le MPO a continué de traiter plus de 20 demandes dont chacune comportait 30 000 pages.

L'institution a insisté sur le fait qu'elle a dû composer en 2008–2009 avec une pénurie chronique d'analystes principaux expérimentés en accès à l'information. Pour y remédier, le MPO a amorcé un programme de recrutement et de

perfectionnement pour promouvoir le maintien en poste de personnel chevronné dans le domaine de l'accès à l'information, et il a réalisé plusieurs mesures de dotation en 2008–2009. Le personnel principal d'accès à l'information a consacré une partie de son temps, durant la même année, à former des analystes subalternes. L'institution dispose d'un solide comité de formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels qui offre de la formation à tout le personnel du MPO.

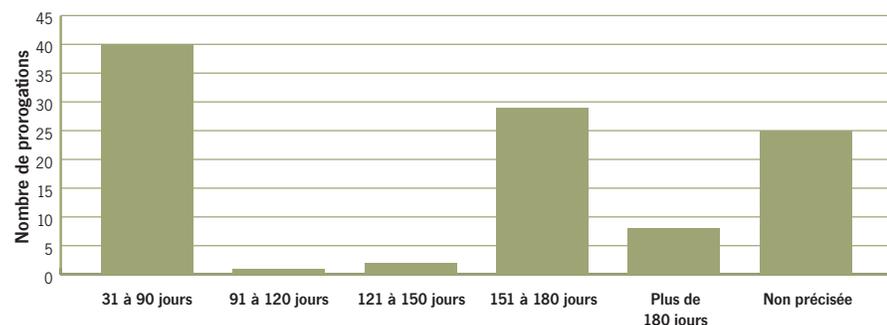
La gestion de l'information a posé un défi au MPO pour un aspect en particulier. Une partie de ses documents se trouve essentiellement dans les régions. Lorsque certains employés clés ont quitté les unités de conservation des dossiers l'an dernier, du savoir institutionnel (comme la connaissance de l'emplacement des dossiers) a disparu avec eux. Une telle situation compromet le processus entier de recherche des documents. Le MPO a lancé un plan triennal d'amélioration de la technologie utilisée par le bureau d'accès à l'information, y compris son logiciel de gestion des

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Le MPO a indiqué qu'il a traité 27 des demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

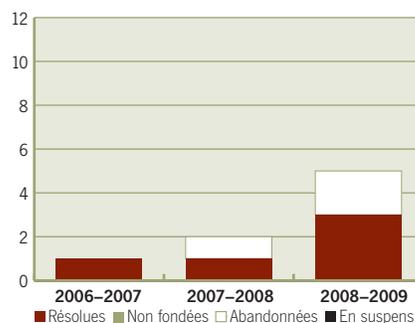


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le MPO en 2008–2009. Le MPO a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat aux termes du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MPO s'est entièrement conformé à l'obligation de soumettre ces avis.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

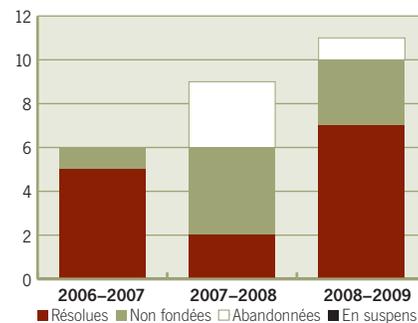
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le MPO au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que le MPO a retardées au delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le MPO des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le MPO a reçu annuellement un nombre faible mais croissant de plaintes sur la présomption de refus (1; 2; 5). La proportion de plaintes résolues à ce chapitre était élevée dans chacun des trois exercices (100 %; 50 %; 60 %).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre total de plaintes sur le délai de prorogation s'est accru d'un exercice à l'autre (6; 9; 11). Par contraste, le nombre de plaintes résolues a diminué de 60 % de 2006–2007 à 2007–2008; toutefois, il a plus que triplé en 2008–2009 (de 2 à 7).

cas, de même qu'un plan quinquennal d'amélioration des systèmes de gestion dans toute l'institution.

Le délai de traitement moyen du MPO, qui s'élève à 86 jours, inquiète quelque peu le Commissariat à l'information, tout comme le fait que plus de 50 % des prorogations prises en vertu de l'alinéa 9(1)b) de la Loi pour consulter d'autres institutions s'étiraient sur plus de 150 jours.

Le Commissariat a le sentiment que les initiatives individuelles au MPO pourraient donner lieu à une amélioration de la conformité dans les années à venir. Toutefois, la feuille de route de l'institution n'a pas été particulièrement reluisante. Le Commissariat exhorte les dirigeants du MPO à fournir un effort concerté pour améliorer la conformité et invite les cadres supérieurs à communiquer clairement à tous les employés l'importance de répondre en temps opportun aux demandes d'accès à l'information.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre de Pêches et Océans Canada continue de manifester un solide leadership relativement à l'établissement d'une culture de conformité dans toute l'institution. Un tel rôle nécessite également le leadership du ministre.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre le MPO dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	6	1	1	0	8
Refus	10	12	2	3	27
Documents confidentiels du Cabinet	6	1	0	0	7
Total	22	14	3	3	42
2007–2008					
Questions administratives	3	5	4	0	12
Refus	6	2	1	10	19
Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0	1	3
Total	9	9	5	11	34
2008–2009					
Questions administratives	11	4	4	1	20
Refus	0	1	2	10	13
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	11	5	6	11	33

Le nombre total de plaintes sur les questions administratives qui ont été déposées contre le MPO s'est accru d'un exercice à l'autre (8, 12, 20), et le nombre de plaintes résolues à ce chapitre est passé de 3 en 2007–2008 à 11 en 2008–2009.

Réponse

D'accord. Le bureau d'accès à l'information du MPO a la chance de pouvoir compter sur le soutien continu et du sous-ministre et du ministre.

Les initiatives du MPO axées sur la formation et la sensibilisation, qui ciblent tous les paliers de l'organisation, mettent en lumière l'importance que le ministre et le sous-ministre accordent à cet engagement.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Pêches et Océans Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

D'accord. Le MPO a une stratégie en place qui vise l'amélioration continue de son taux de conformité et la réduction de son taux de présomption de refus.

La stratégie permanente comprend les éléments suivants :

- un programme de recrutement et de maintien en fonction pour contrer la pénurie d'analystes formés dans le milieu fédéral de l'accès à l'information; le MPO est à renforcer sa capacité afin d'atteindre des résultats durables;
- l'examen et la rationalisation des processus;
- un programme de formation national pour le personnel du MPO afin de le sensibiliser aux questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- un groupe de travail composé de représentants ministériels de l'accès à l'information, de la gestion de l'information, des services de bibliothèque et des groupes de communication pour examiner les processus de gestion de l'information et d'accès à l'information ainsi que pour sensibiliser le personnel à la question, particulièrement en ce qui touche les pratiques de tenue des dossiers au MPO;

- un plan d'investissement triennal axé sur la modernisation de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels amorcé en 2009 pour évaluer et acquérir un logiciel de remplacement des systèmes actuels et obsolètes de gestion des cas et d'expurgation; on prévoit que le nouveau système permettra, entre autres, la prestation de documents électroniques du programme, ainsi que des capacités accélérées de recherche et de traitement;
- la garantie que le personnel chargé de l'accès à l'information dispose des outils nécessaires pour travailler de manière efficiente et efficace.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Pêches et Océans Canada élabore et mette en œuvre un plan clair pour réduire l'arriéré de demandes d'accès.

Réponse

D'accord. Le MPO a travaillé de manière systématique pour réduire l'arriéré de demandes en présomption de refus et a réussi lors du dernier exercice à fermer plus de 20 dossiers en retard, qui comportaient plus de 118 000 pages de documents.

Le MPO prévoit continuer de réduire systématiquement les dossiers en présomption de refus, et il a investi des ressources additionnelles pour y parvenir. Le Secrétariat de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels tend vers un objectif d'élimination de l'arriéré d'ici le 31 mars 2010.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre de Pêches et Océans Canada consacre les ressources nécessaires au respect des obligations de la Loi sur l'accès à l'information en matière d'échéanciers pour ainsi réduire le délai de traitement moyen.

Réponse

D'accord. Le sous-ministre a toujours soutenu le Secrétariat de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en lui attribuant des niveaux de ressources annuels en quantité adéquate et des ressources additionnelles lorsqu'une analyse de rentabilisation le justifiait.

Le délai de traitement moyen du MPO souffre essentiellement de retards dans l'obtention de réponses d'autres ministères. L'élimination de l'arriéré susmentionné devrait réduire cette moyenne de façon marquée.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Pêches et Océans Canada définisse et mette en place les améliorations nécessaires aux systèmes de gestion des documents pour assurer une recherche rapide et adéquate en réponse à une demande d'accès à l'information.

Réponse

D'accord. La gestion de l'information figure parmi les priorités ministérielles de 2010–2011.

Le MPO est à mettre en place une stratégie quinquennale de gestion de l'information. Il prévoit adopter des solutions d'information de la prochaine génération. La vision du Ministère en matière d'information est la suivante : L'information soutenant la prise de décisions et la prestation des programmes du MPO/de la Garde côtière canadienne est exacte, pertinente, complète et disponible au moment opportun. La stratégie comporte une fonction d'évaluation rafferme pour fournir des conseils sur la mesure du rendement et évaluer l'efficacité avec laquelle les programmes produisent de l'information objective à des fins décisionnelles. De plus, le MPO a élaboré une stratégie pour cerner et corriger les écarts entre sa présentation actuelle dans Info Source et son rapport annuel d'une part, et les attentes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada d'autre part.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à RHDC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	78
• Nombre de nouvelles demandes	295
• Nombre de demandes traitées	406
• Taux de présomption de refus	10,2 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	80
• Nombre de demandes de consultation	129
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	11
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	4**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	15

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) constitue le carrefour des politiques et des programmes sociaux au Canada. L'institution est responsable de renforcer les assises sociales du Canada en favorisant le mieux-être des citoyens, des familles et des collectivités et leur participation à la société.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 10,2 %.
- Le délai de traitement moyen était de 80 jours.
- La fusion des fonctions d'accès à l'information de Service Canada et de RHDC a entraîné des problèmes au départ pour le traitement des demandes d'accès, comme l'avait prévu l'institution. Toutefois, les fonctionnaires ont dit estimer que la fusion sera bénéfique pour les demandeurs à long terme.
- Le regroupement des deux bureaux a provoqué le départ de certains employés, mais les niveaux de dotation se sont stabilisés depuis.
- Les arriérés provenant de Service Canada ont nui à la conformité globale de RHDC; toutefois, les arriérés ont depuis été traités.
- La délégation de pouvoirs était diffuse; toutefois, en septembre 2009, le Secrétariat ministériel de RHDC a avisé tous les cadres supérieurs que les gestionnaires de l'accès à l'information conservaient la délégation de pouvoirs relativement aux communications.
- RHDC a soumis des avis au Commissariat à l'information relativement aux prorogations supérieures à 30 jours dans 98 % des cas.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) a connu une année hors du commun en 2008–2009 : son bureau d'accès à l'information a fusionné avec celui de Service Canada trois mois après le début de l'exercice. Le cas de RHDC illustre les défis que représente une fusion pour une institution, particulièrement lorsqu'il y a peu de temps pour la planifier.

La fusion de RHDC signifiait qu'il fallait procéder à l'harmonisation des ressources physiques et humaines ainsi que des processus administratifs distincts, tout en maintenant le traitement des demandes. RHDC a également hérité d'un important arriéré de Service Canada. RHDC a signalé que les dossiers liés aux demandes d'accès ont été laissés de côté pendant le déménagement, mais ont été récupérés par la suite.

L'intégration des fonctions d'accès à l'information des deux institutions a nécessité le regroupement de deux équipes d'analystes de divers niveaux d'expérience et d'expertise. La réorganisation a provoqué le départ de nombreux employés, y compris au niveau des gestionnaires, et le passage successif de trois coordonnateurs de l'accès au sein de RHDC en un an.

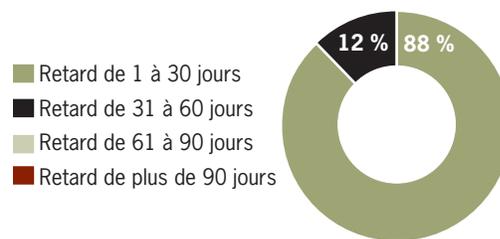
Au moment de la fusion, l'unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels comptait 26 personnes, puis 22 personnes, tant des gestionnaires que des employés. RHDC estime que la fusion sera bénéfique pour les demandeurs à long terme.

Bien que la fusion et le déménagement physique aient causé un arriéré au niveau du traitement des demandes, le Commissariat à l'information est encouragé de constater que RHDC a maintenu au moins un niveau moyen de conformité; son taux de présomption de refus était de 10,2 %. Toutefois, le Commissariat est préoccupé du fait que ce taux ait été atteint grâce aux prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information* qui

permet aux institutions de prendre plus de temps pour les demandes qui exigent des recherches de nombreux documents ou dans un grand nombre de documents, et qui « entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution »

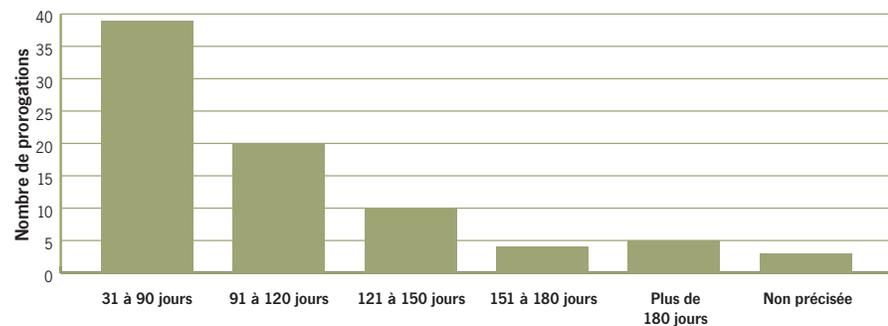
Le Commissariat est également inquiet de l'ordonnance de délégation de RHDC, laquelle accorde à quiconque, des sous-ministres au directeur et au gestionnaire

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



RHDC rapporte avoir traité 17 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

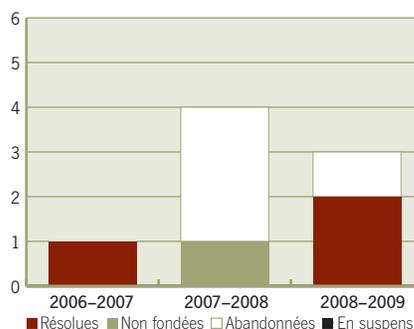


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par RHDC en 2008–2009. L'institution a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. RHDC a soumis ces avis dans 98 % des cas.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

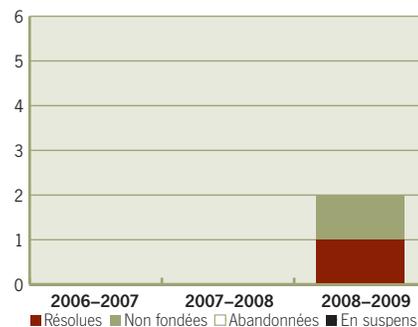
Ces graphiques illustrent le nombre et de l'issue de deux types de plaintes déposées contre RHDCC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes sur la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que RHDCC a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par RHDCC des délais autorisés en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



En 2008–2009, le Commissariat a résolu deux plaintes sur trois déposées contre RHDCC portant sur la présomption de refus.

Plaintes sur le délai de prorogation



RHDCC n'a reçu aucune plainte sur le délai de prorogation dans les deux premières périodes de référence et seulement deux plaintes dans la troisième période.

du bureau d'accès à l'information, les pouvoirs de communication de dossiers, ce qui peut entraîner des retards. Toutefois, en septembre 2009, le Secrétariat ministériel de RHDCC a avisé tous les cadres supérieurs que les fonctionnaires de l'accès à l'information conservaient la délégation de pouvoirs relativement aux communications.

RHDCC a fait l'objet d'un examen dans le cadre des processus de fiche de rendement à plusieurs occasions, plus récemment en 2004–2005 avec divers degrés de réussite. Tout en reconnaissant que l'exercice 2008–2009 est hors du commun pour l'institution, le Commissariat à l'information s'attend à une hausse de la conformité au cours des prochaines années. Premier signe positif, RHDCC avait pratiquement éliminé ses arriérés dès janvier 2010.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre RHDCC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	2	1	1	1	5
Refus	2	1	0	1	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	4	2	1	2	9
2007–2008					
Questions administratives	1	1	3	0	5
Refus	1	4	1	0	6
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	2	5	4	0	11
2008–2009					
Questions administratives	3	1	1	0	5
Refus	1	0	0	4	5
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	4	1	1	5	11

Le nombre de plaintes déposées contre RHDCC est demeuré plutôt stable au cours des trois exercices (9; 11; 11), de même que le nombre de plaintes résolues (4; 2; 4), bien que 5 plaintes étaient en suspens à la fin de 2008–2009.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada révise l'ordonnance de délégation afin d'illustrer clairement que le coordonnateur et les agents de l'accès à l'information détiennent la délégation de pouvoirs sans référence aux autres représentants quant aux décisions prises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Réponse

La pratique de RHDCC veut que les décisions de communication d'information en réponse aux demandes d'accès soient en grande partie prises au niveau du directeur et des gestionnaires de l'accès, comme l'entend l'instrument de délégation en vigueur actuellement.

Les cadres supérieurs sont également nommés dans cet instrument. Dans un ministère de la taille de RHDCC, ayant une structure aussi complexe (responsable d'une vaste gamme de politiques, de programmes, de services et dont l'administration centrale se trouve dans la région de la capitale nationale, en plus des nombreux bureaux locaux et régionaux partout au Canada), le directeur de l'accès est bien servi s'il obtient le soutien de la haute gestion du portefeuille.

En septembre 2009, le Secrétariat ministériel de RHDCC avisait tous les cadres supérieurs que le directeur, Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DAIPRP), disposait des pouvoirs de décider de la communication des documents, conformément à la délégation signée par le ministre de DRHC.

Un protocole amélioré a été préparé et communiqué à tous les cadres supérieurs relativement à leurs responsabilités en matière d'établissement de la portée et de la transmission de dossiers en réponse aux demandes d'accès de manière efficace et en temps opportun.

Il y a lieu de mentionner que RHDCC continue d'être proactif quant à l'exercice de ses pouvoirs au niveau de la direction.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada élabore un plan précis pour traiter des arriérés de demandes d'accès.

Réponse

Les arriérés ont été traités.

Au 14 janvier 2010, huit demandes actives étaient assorties d'un état de présomption de refus, principalement en raison des volumes importants inhabituels ou des consultations considérables requises, par exemple auprès du Bureau du Conseil privé.

RHDCC continuera de gérer de façon proactive les activités d'accès à l'information afin de s'assurer que les mesures adéquates sont prises pour toutes les demandes et d'éviter les arriérés.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada s'efforce de réduire son taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

RHDCC continue de s'efforcer de réduire le taux de présomption de refus à zéro et de maintenir sa politique de tolérance zéro envers les réponses en retard.

Les activités ci-dessous, ainsi que d'autres approches pour faciliter la sensibilisation et la conformité, seront maintenues à l'avenir :

- Des rapports d'accès à l'information sont distribués chaque semaine à tous les cadres supérieurs et présentés chaque semaine aux réunions de haute direction.

- En octobre 2009, le rapport de gestion trimestriel d'accès à l'information a été instauré et distribué, comme il est mentionné ci-dessus, à tous les cadres dirigeants.

- À l'été de 2009, un protocole a été élaboré et les formulaires ont été mis à jour pour aider les bureaux de première responsabilité à atteindre les objectifs en matière de respect des échéances d'accès, comme il est mentionné ci-dessus.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada révise ses critères de prorogations invoquées en vertu de l'alinéa 9(1)a afin de veiller au caractère raisonnable et légitime des prorogations.

Réponse

En règle générale, RHDCC détermine si une prorogation en vertu de l'alinéa 9(1)a est justifiée selon le volume de documents à examiner. La référence retenue est 300 pages de dossiers (selon une approche suggérée par le Commissariat antérieurement). Les commentaires du Commissariat seront sollicités quant aux meilleures pratiques à cet égard.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Sécurité publique en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	59
• Nombre de nouvelles demandes	235
• Nombre de demandes traitées	241
• Taux de présomption de refus	8,5 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	75
• Nombre de demandes de consultation	198
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	18
• Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information	4**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	6,5

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Sécurité publique Canada

Sécurité publique Canada coordonne et soutient les efforts des organismes fédéraux responsables de la sécurité nationale et de la sécurité des Canadiens. Le Ministère collabore avec différents intervenants sur les questions de gestion des urgences, de sécurité nationale, d'application de la Loi, de prévention du crime et de protection des frontières du Canada.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 8,5 %.
- Le délai de traitement moyen était de 75 jours.
- Les agents de l'accès rapportent une hausse considérable des demandes au cours des deux dernières années.
- Délégation de pouvoirs diffuse. La nouvelle ordonnance de délégation mise en œuvre en 2009 accorde au coordonnateur les pouvoirs relatifs à un type d'exception, mais le processus d'approbation reste prolongé.
- Un roulement important du personnel (50 %) a nui à la conformité.
- En raison des interprétations étroites des demandes, nombre d'entre elles on reçu pour réponse qu'aucun document n'avait été trouvé.
- Les prorogations invoquées en vertu de l'alinéa 9(1)b représentent 93 % de toutes les prorogations : 61 % de celles-ci constituent un délai de plus de 90 jours.
- Sécurité publique Canada applique les exceptions nécessaires en cas de délai des réponses aux demandes de consultation.
- L'institution a soumis les avis de prorogations supérieures à 30 jours requises au Commissariat à l'information dans 82 % des cas.
- Le nombre de plaintes administratives a connu une baisse au cours des trois dernières années. Le nombre de plaintes résolues a diminué au cours de cette période.

Sécurité publique Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Sécurité publique Canada a atteint un taux de présomption de refus de 8,5 % en 2008–2009. Il y a lieu de mentionner cette réussite, à juste titre, puisque le volume de demandes de consultation reçues par Sécurité publique Canada représentait 84 % de toutes ses demandes. Au cours de l'entrevue relative à la fiche de rendement, les agents de l'accès à l'information ont noté que le nombre de demandes reçues s'est fortement accru au cours des dernières années. Le taux de présomption de refus de 2008–2009 constitue également une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus auparavant par Protection civile Canada, le prédécesseur de l'institution.

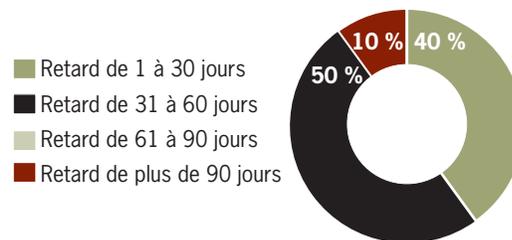
Le pouvoir de signature des documents de communication continue d'appartenir au ministre, au sous-ministre délégué, à tous les sous-ministres adjoints et aux autres cadres supérieurs, comme il est stipulé dans l'ordonnance de délégation. Le délai de traitement moyen de 75 jours témoigne d'un processus d'approbation prolongé. Sécurité publique Canada a ensuite accordé le pouvoir d'un type d'exception au coordonnateur, mais il appert que les cadres supérieurs sont les personnes les mieux placées pour approuver les documents à communiquer.

Le roulement de 50 % du personnel a nui à la capacité de traitement efficace des dossiers à Sécurité publique Canada. Les agents de l'accès ont rapporté que la formation du nouveau personnel était longue et qu'elle a entraîné une augmentation de la charge de travail du reste du personnel.

En raison d'une interprétation étroite des demandes, nombre d'entre elles ont reçu comme réponse qu'aucun document n'avait été trouvé, tandis que, selon les agents de l'accès, des dossiers auraient été repérés si l'interprétation de la demande avait été plus large. Le bureau d'accès à l'information a remis en cause de telles interprétations étroites et a offert une formation pour aider les employés à répondre aux demandes d'accès en respectant l'esprit de la Loi.

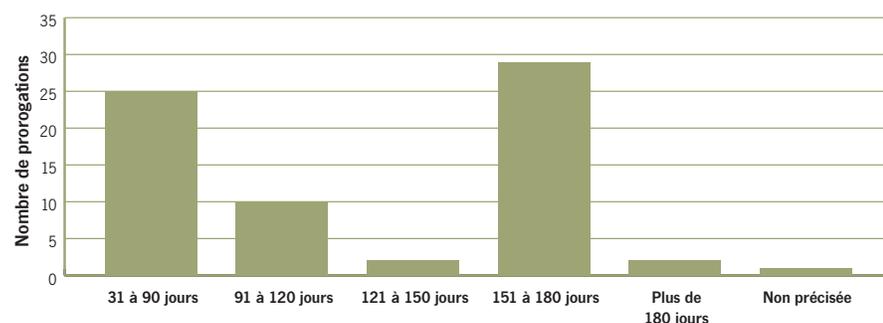
Le bureau d'accès à l'information invoque les prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a de la Loi dans moins de 5 % des cas. Toutefois, les représentants de Sécurité publique Canada affirment qu'ils consultent fréquemment les autres institutions fédérales relevant du portefeuille de la Sécurité publique (93 % de toutes les prorogations ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)b de la Loi sur l'accès à l'information) et d'autres institutions

Importance du délai des demandes traitées en 2008–2009



Sécurité publique Canada indique qu'il a traité 10 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre que l'institution a fermé quatre d'entre elles en 30 jours ou moins, cinq en 60 jours ou moins et une demande dans un délai supérieur à 90 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

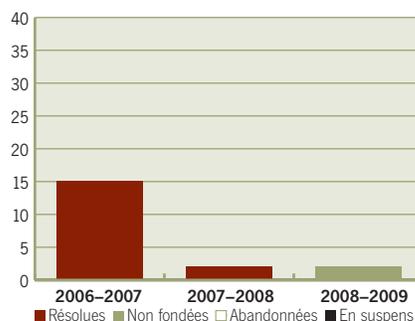


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Sécurité publique Canada en 2008–2009. Sécurité publique Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Sécurité publique Canada a soumis les avis dans 82 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

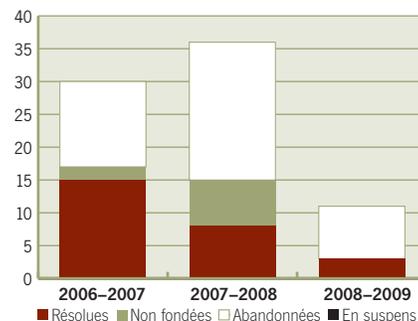
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Sécurité publique Canada au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information retardées par Sécurité publique Canada au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par Sécurité publique Canada en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Deemed Refusal Complaints



Le nombre total de plaintes sur la présomption de refus a diminué au cours de la période de trois ans (15; 2; 2). Toutes les plaintes sur la présomption de refus ont été résolues en 2006-2007 et en 2007-2008.

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes sur le délai de prorogation a diminué de 2006-2007 à 2008-2009 (36; 11), tandis que le nombre de plaintes sur le délai de prorogation résolues a diminué pour les trois exercices (15; 8; 3).

fédérales, provinciales et municipales, ce qui gruge beaucoup de temps : 61 % des prorogations invoquées pour la consultation d'autres institutions étaient supérieures à 90 jours. C'est pourquoi Sécurité publique Canada a adopté une position ferme à l'égard des consultations soumises aux autres institutions : lorsque ces dernières omettent de lui répondre en temps utile, Sécurité publique Canada fera preuve de jugement et appliquera elle-même les prorogations nécessaires.

Sécurité publique Canada a considérablement amélioré sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis la réception de sa note insatisfaisante en 2005. Toutefois, considérant l'augmentation du nombre de demandes, le Commissariat à l'information encourage Sécurité publique Canada à surveiller son progrès et à assurer le maintien, voire l'amélioration, de sa conformité.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Sécurité publique Canada dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	30	3	14	0	47
Refus	1	3	5	2	11
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	31	6	19	2	58
2007-2008					
Questions administratives	10	7	21	0	38
Refus	7	4	1	7	19
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	4	5
Total	17	12	22	11	62
2008-2009					
Questions administratives	3	2	8	0	13
Refus	1	1	1	1	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	4	3	9	2	18

Le nombre de plaintes administratives a connu une baisse sur trois ans (47; 38; 13), tout comme le nombre de l'ensemble des plaintes résolues (31; 17; 4).

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre révise l'ordonnance de délégation afin d'assurer une plus grande autonomie au coordonnateur de l'accès à l'information en matière de communication des dossiers et d'éliminer les niveaux d'approbations additionnels.

Réponse

Le ministre a révisé les délégations en 2009. Les nouvelles délégations précisent les pouvoirs administratifs du coordonnateur de l'accès à l'information. Le coordonnateur de l'accès à l'information a également obtenu le pouvoir de retrancher les renseignements personnels conformément à l'article 19 de la Loi.

Toutefois, Sécurité publique Canada considère que les agents appropriés pour l'exercice du pouvoir délégué pour la plupart des exceptions sont les sous-ministres adjoints responsables des sujets couverts par les documents.

Sécurité publique Canada a amélioré la rapidité de son processus d'approbation en assurant un suivi plus serré des approbations. Cette mesure a réduit les délais à l'étape de l'approbation.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Le Ministère s'est grandement amélioré depuis qu'il a reçu la note « F » en 2005, et a maintenu un taux de 90 % pour le respect des échéances des réponses au cours des deux dernières années de référence. Sécurité publique Canada partage l'objectif de réduction des présomptions de refus à zéro, et continuera à examiner et à préciser

ses processus en ciblant la pleine conformité. Sécurité publique Canada reprendra sa pratique de faire du rendement de l'accès à l'information en temps voulu un engagement dans les accords de gestion du rendement de tous les cadres du Ministère. Sécurité publique Canada établira des processus visant à assurer la responsabilisation de l'exhaustivité de la récupération des dossiers et de l'interprétation des demandes.

3. Le Commissariat à l'information recommande à Sécurité publique Canada d'élaborer des protocoles avec d'autres institutions fédérales afin d'accélérer le processus de consultation.

Réponse

Des ententes informelles sont déjà en vigueur avec de nombreux ministères que nous consultons de façon régulière. Sécurité publique Canada évaluera la possibilité d'établir de tels protocoles avec des organismes relevant du portefeuille de la Sécurité publique et les ministères que nous consultons régulièrement.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada élabore un plan de formation pour ses employés.

Réponse

Sécurité publique Canada privilégie la formation sur l'accès à l'information et la considère comme un élément essentiel de l'amélioration de la qualité et de la rapidité de notre processus d'accès à l'information. Pendant l'exercice financier en cours, la coordination des séances de formation sur l'accès à l'information est assurée par le centre d'apprentissage et de perfectionnement du Ministère, offrant la plus grande transmission de la formation au sein de l'institution. Depuis juillet 2009, l'unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

a donné une formation à 113 employés, et 80 d'entre eux ont reçu une formation sur l'accès.

Les documents qui servent de base à notre formation sont également disponibles à tous les employés du Ministère sur notre site intranet. La formation pour les représentants ministériels à qui on a délégué des responsabilités est disponible sur demande. Les employés de l'unité suivent une formation continue, par l'entremise du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres sources, et le financement est assuré par le programme de certification de l'International Association of Privacy Professionals. L'unité s'est engagée à offrir 10 séances sur la sensibilisation pendant l'exercice en cours (2009–2010).

5. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

L'unité a mis des procédures en place pour s'assurer que le Commissariat à l'information est avisé des prorogations supérieures à 30 jours. Le modèle de prorogation comprend une copie à l'intention du Commissariat à l'information. Sécurité publique Canada ignorait tout de ces lacunes jusqu'à la réception du rapport du Commissariat à l'information. Un rappel de cette exigence de la Loi a été transmis à tous les employés de l'unité.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au SCRS en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	37
• Nombre de nouvelles demandes	150
• Nombre de demandes traitées	140
• Taux de présomption de refus	20,9 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	86
• Nombre de demandes de consultation	182
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	13
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	6**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	15

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Service canadien du renseignement de sécurité

Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) recueille, analyse et conserve l'information et les renseignements sur les activités qui pourraient menacer la sécurité du Canada pour ensuite en faire état au gouvernement du Canada et le conseiller à ce sujet.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus était de 20,9 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 86 jours.
- L'instabilité du personnel pourrait avoir contribué aux erreurs administratives, lesquelles ont nui au taux de conformité.
- Le SCRS a soumis des avis au Commissariat à l'information relativement aux prorogations supérieures à 30 jours dans 57 % des cas.
- Le Commissariat à l'information a résolu 5 des 6 plaintes relatives au délai déposées contre le SCRS en 2008–2009.
- Le SCRS reçoit davantage de demandes de consultation que de demandes d'accès à l'information.
- Le SCRS possède une structure de gestion de l'information solide.
- Le bureau d'accès à l'information a réussi à recruter de nouveaux employés à la suite d'un important remaniement, malgré les exigences élevées en matière de sécurité.
- Un employé est maintenant assigné à l'assurance de la qualité, supervisant les documents de communication individuels et l'ensemble des opérations d'accès.
- Le SCRS communique de façon proactive les demandes régulières de documents.
- Une mise à jour du logiciel est prévue pour janvier 2010.
- Un agent de conformité supervise le cheminement des dossiers et avise le coordonnateur, au besoin.
- Le SCRS a reporté 8 demandes en retard à l'exercice 2009–2010.

Service canadien du renseignement de sécurité

Fiche de rendement pour 2008–2009

La conformité du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) à la *Loi sur l'accès à l'information* en 2008–2009, soit la première année que le service fait l'objet d'une fiche de rendement, a été décevante. Son taux de présomption de refus était de 20,9 %, et le délai de traitement moyen des demandes était de 86 jours. En outre, plus du quart des demandes traitées en retard par le SCRS ont dépassé l'échéance de plus de 90 jours. Toutefois, le SCRS a également reçu davantage de demandes de consultation que de demandes d'accès en 2008–2009, doublant ainsi la charge de travail des 15 équivalents temps plein du bureau d'accès à l'information.

Le SCRS a commencé l'année avec un important remaniement du personnel, et n'a pu recruter un effectif complet qu'en cours d'année. Le milieu de travail du SCRS requiert que le personnel responsable de l'accès ait des autorisations de sécurité élevées. Selon les agents de l'accès, cela nuit aux efforts de recrutement, compte tenu de la pénurie de candidats qualifiés.

L'inexpérience du nouveau personnel à l'égard du système de gestion de cas a entraîné des erreurs administratives. Une fonction de contrôle de la qualité a été instaurée au bureau d'accès à l'information pour superviser l'intégrité des documents communiqués et des activités d'accès à l'information, afin d'éviter d'autres erreurs administratives. En outre, le coordonnateur note que le soutien renforcé dans l'ensemble de

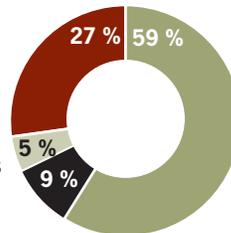
l'organisme à l'égard du programme d'accès entraînera une meilleure fidélisation de l'effectif.

Le SCRS a instauré une approche proactive pour le traitement des documents qui font régulièrement l'objet d'une demande, et a assigné un employé à temps plein à cette fonction. Le SCRS observe déjà une baisse de son taux de présomption de refus en 2009–2010.

Les pratiques de gestion de l'information de l'institution contribuent favorablement à la fonction d'accès à l'information. Les employés du SCRS doivent précoder tous les documents qu'ils créent, même chaque courriel, pour répondre aux exigences en matière de sécurité et de classification. Dans la plupart des cas, cette pratique facilite la récupération.

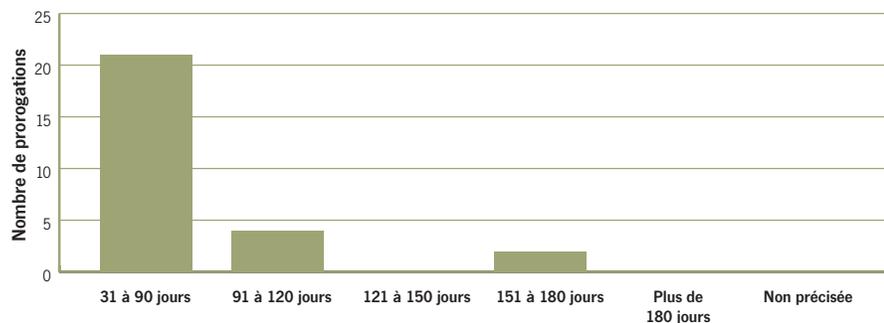
Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009

- Retard de 1 à 30 jours
- Retard de 31 à 60 jours
- Retard de 61 à 90 jours
- Retard de plus de 90 jours



Le SCRS a indiqué qu'il a traité 43 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées au suspens au-delà de cette échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

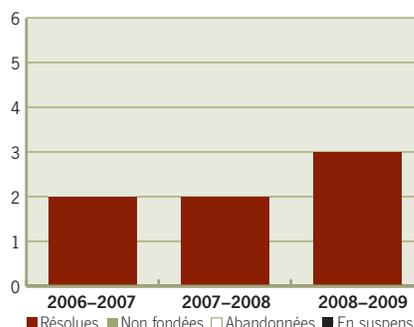


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le SCRS en 2008–2009. Le SCRS a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCRS a soumis les avis dans 57 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

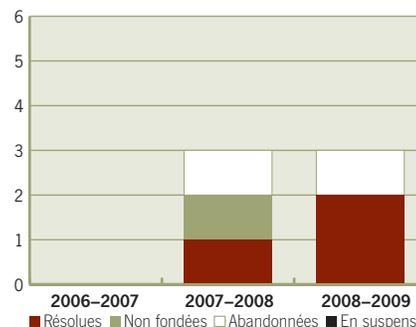
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le SCRS en 2008-2009 : plaintes relatives à la présomption de refus (demandes d'accès à l'information reportées par le SCRS au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes relatives à l'utilisation des prorogations par le SCRS en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le Commissariat a résolu toutes les plaintes sur la présomption de refus déposées contre le SCRS au cours des trois derniers exercices (7).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre et l'issue des plaintes sur le délai de prorogation déposées contre le SCRS étaient variables au cours des trois derniers exercices.

Le SCRS jouit d'un certain avantage administratif avec le Centre d'évaluation intégrée des menaces. Ce groupe consolidé de représentants sur place provenant d'institutions fédérales, provinciales et territoriales devrait alléger le processus de consultation à l'égard des demandes interministérielles. Néanmoins, le SCRS indique que les consultations contribuent à son taux de présomption de refus et qu'il a élaboré un processus proactif visant à améliorer la situation.

Le SCRS a récemment dispensé une formation visant à aider le personnel à éviter les erreurs administratives, à mettre à jour le logiciel et à mettre en place la fonction de contrôle de la qualité. Toutes ces compétences devraient permettre l'augmentation de la conformité du SCRS en 2009-2010. Le SCRS a lui-même établi des objectifs visant à atteindre un classement cinq étoiles en 2009-2010.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006-2007 à 2008-2009

Ce tableau illustre les plaintes déposées au Commissariat contre le SCRS dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006-2007					
Questions administratives	2	0	0	0	2
Refus	2	2	0	0	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	4	2	0	0	6
2007-2008					
Questions administratives	3	1	1	0	5
Refus	1	2	0	1	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	4	3	1	2	10
2008-2009					
Questions administratives	5	0	1	0	6
Refus	1	2	1	3	7
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	6	2	2	3	13

Le nombre global de plaintes déposées contre le SCRS a augmenté au cours des trois derniers exercices (6; 10; 13).

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le coordonnateur du bureau d'accès à l'information du Service canadien du renseignement de sécurité s'assure que son personnel reçoit la formation administrative nécessaire pour éviter les problèmes techniques.

Réponse

Pendant la période faisant l'objet de l'examen, 40 % des analystes de l'accès à l'information du SCRS étaient des nouveaux employés sans connaissance approfondie de toutes les fonctions du logiciel ATIP Flow. Ils se sont maintenant familiarisés avec le logiciel et les problèmes techniques relevés pendant l'examen ne devraient pas se reproduire.

En janvier 2010, le SCRS passera à la nouvelle génération du logiciel de gestion Access Pro. Tout le personnel responsable de l'accès à l'information recevra une formation officielle.

L'examen a également tenu compte de la nécessité pour les analystes de mieux comprendre le logiciel ATIP Flow, notamment l'utilisation de la fonction d'arrêt du chronomètre. Il est attendu que les séances de formation de deux jours, en plus de l'encadrement étroit présentement en cours, viendront pallier cette lacune.

Tous les employés responsables de l'accès à l'information ont reçu un rappel au sujet de la fonction d'arrêt du chronomètre du logiciel ATIP Flow, plus précisément sur la façon d'éviter de supprimer l'action accidentellement.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le Service canadien du renseignement de sécurité s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

En raison du report de huit demandes faisant l'objet d'une présomption de refus en suspens de la période de rapport

de 2008–2009, le SCRS n'a pu atteindre le taux de conformité idéal inférieur à 5 % préconisé par le Commissariat en 2009–2010. Néanmoins, le SCRS demeure engagé à réduire son taux de présomption de refus, lequel s'élève actuellement à 7 %. Cette valeur tient compte des huit demandes faisant déjà l'objet d'une présomption de refus à la dernière période de référence. Sans ces huit demandes, le taux de présomption de refus s'élèverait à 1 %, très près du taux de conformité idéal fixé par le Commissariat.

Le progrès de toutes les requêtes est étroitement supervisé par l'agent de conformité de l'accès. Toutes les demandes dont l'échéance est imminente sont signalées au coordonnateur de l'accès.

La fonction d'arrêt du chronomètre du logiciel ATIP Flow est pleinement utilisée. La période de temps prescrite par la loi pour le traitement des demandes a été optimisée.

Les prorogations sont plus réalistes et personnalisées en conséquence.

Pendant nos séances de formation sur l'accès à l'information, nous rappelons aux intervenants clés et aux bureaux de première responsabilité nos obligations législatives et la nécessité d'offrir des réponses et des délais d'obtention de documents rapides.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le Service canadien du renseignement de sécurité réduise son temps moyen de réponse aux demandes.

Réponse

Dans de nombreux cas, le contenu et le caractère confidentiel des documents faisant l'objet d'une demande requièrent des consultations internes et externes exhaustives. Bien que le bureau d'accès à l'information exerce un certain contrôle sur les consultations internes, nous n'établissons pas les priorités des autres ministères. Néanmoins, nous déploierons des efforts pour rappeler à nos partenaires

de répondre à nos demandes de consultation en temps opportun.

Il faudrait tenir compte du fait que le SCRS n'accuse aucun arriéré de demandes, malgré l'important roulement de personnel et les diverses absences de longue durée de certains employés. Ce sont 90 % de toutes les demandes reçues par le SCRS après le 1^{er} avril 2009 qui ont été traitées dans les délais prescrits par la Loi.

Des efforts considérables ont été consacrés à la réduction du temps moyen requis pour le traitement d'une demande. À l'heure actuelle, cette moyenne correspond à 38 jours, une nette amélioration par rapport à la moyenne de 86 jours de l'an dernier.

Le SCRS s'attend à ce que les résultats de la mise en œuvre des actions décrites dans la recommandation 2, ci-dessus, réduisent le temps moyen de réponse aux demandes.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le Service canadien du renseignement de sécurité se conforme à la Loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

Cette lacune a déjà été abordée explicitement avec le personnel responsable de l'accès à l'information dans le cadre des rencontres régulières. On a rappelé à tous les employés responsables de l'accès à l'information l'obligation d'aviser le Commissariat des prorogations supérieures à 30 jours.

L'agent de conformité de l'accès procédera à des vérifications régulières afin de s'assurer que les avis au Commissariat ne sont pas omis à l'avenir.

À titre de mesure de sécurité supplémentaire, le commis aux demandes d'accès assigné à cette tâche précise transmettra au coordonnateur de l'accès un rapport de situation hebdomadaire.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information au SCC en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	126
• Nombre de nouvelles demandes	408
• Nombre de demandes traitées	455
• Taux de présomption de refus	47 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	110
• Nombre de demandes de consultation	69
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	57
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	14**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	10,5

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Service correctionnel du Canada

Le Service correctionnel du Canada (SCC) s'occupe de la gestion d'établissements correctionnels de divers niveaux de sécurité hébergeant des délinquants qui purgent des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus. Le SCC supervise également les délinquants en liberté sous condition dans la collectivité. Le SCC contribue à la protection de la société en encourageant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, en leur offrant des programmes pendant la durée de leurs sentences.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



F

- Le taux de présomption de refus était de 47 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 110 jours.
- On a assisté à une réorganisation majeure du bureau d'accès à l'information.
- Les analystes ont traité tant les demandes d'accès que les demandes de renseignements personnels. Le nombre élevé de demandes de renseignements personnels a fait en sorte de réduire le temps alloué au traitement des dossiers d'accès. (Ce problème a été réglé depuis par l'assignation des analystes à l'un ou l'autre des types de demandes, accès ou renseignements personnels, mais pas aux deux.)
- Près de 50 % des demandes ont été traitées en retard; 22 % d'entre elles ont été traitées plus de 90 jours après leur échéance initiale.
- Le SCC ne disposait d'aucun logiciel d'expurgation.
- La récupération des dossiers était parfois lente. Les représentants du SCC déclarent que la réponse aux demandes d'accès ne constituait pas toujours une priorité pour les gestionnaires intermédiaires, étant donné leurs responsabilités concurrentes.
- Le SCC a soumis les avis de prorogations requises supérieures à 30 jours au Commissariat à l'information dans 45 % des cas.
- L'année 2008–2009 a été une année de transition au cœur d'un plan d'amélioration triennal : le SCC a embauché et formé des nouveaux employés, et a réorganisé et déménagé le bureau d'accès à l'information.
- La haute direction a démontré son engagement envers la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, en assignant de nouveaux employés au bureau d'accès à l'information : financement de 1,7 million de dollars et 22 nouveaux postes depuis le 1^{er} avril 2008.
- Le commissaire et le sous-commissaire du SCC responsables de l'accès se sont engagés à prendre les mesures pour souligner l'importance, auprès de la haute direction et du personnel, du respect des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, en respectant les délais prévus par la Loi et en suivant les procédures appropriées.
- Le SCC signale que les mesures prises récemment se sont traduites par une meilleure conformité en 2009–2010. Le SCC poursuit un objectif d'amélioration considérable d'ici les deux prochaines années.

Service correctionnel du Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Les agents de l'accès à l'information au Service correctionnel du Canada (SCC) reconnaissent que le taux de présomption de refus inacceptable de 47 % en 2008–2009 est attribuable, en grande partie, à la réorganisation du bureau d'accès à l'information. En outre, le fait que les analystes aient travaillé à la fois aux demandes d'accès et aux demandes de renseignements personnels en 2008–2009, jumelé à l'augmentation de la charge de travail, a nui à leur capacité à traiter rapidement les demandes d'accès.

Le délai de traitement moyen des demandes en 2008–2009 était de 110 jours. De plus, près de 50 % des demandes reçues et traitées par le SCC en 2008–2009 sont restées en suspens au-delà de leur échéance et il a fallu plus de 90 jours après cette échéance pour traiter 22 % de ces demandes. Le Commissariat à l'information est très préoccupé de constater que le SCC laisse un grand pourcentage de ces dossiers dépasser leur échéance et qu'il ne traite pas ces dossiers rapidement.

Le bureau d'accès à l'information du SCC n'utilisait aucun logiciel d'expurgation électronique en 2008–2009, se fiant plutôt à la méthode manuelle, conjuguée à des photocopieurs permettant de retrancher les renseignements. Les agents de l'accès ont confirmé leur intention de commencer à utiliser un logiciel de gestion de cas en 2010–2011 afin d'améliorer leur rendement.

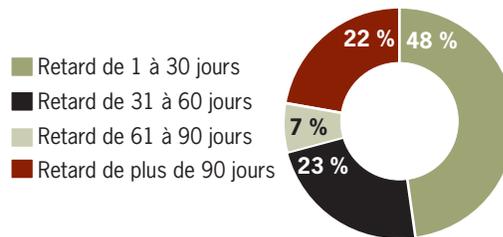
La rapidité de récupération de documents représente un problème au SCC. Les agents de l'accès à l'information indiquent que les

gestionnaires intermédiaires n'accordent pas toujours une haute priorité aux demandes d'accès à l'information en raison de leurs autres responsabilités concurrentes relativement à la sécurité et la protection de la population, des délinquants et des employés. Le Commissariat à l'information s'inquiète que ces agents ne comprennent pas leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, surtout en matière de

communication des dossiers en temps utile, et compte sur la haute direction et le ministre pour communiquer clairement l'importance du respect de ces exigences prévues par la Loi.

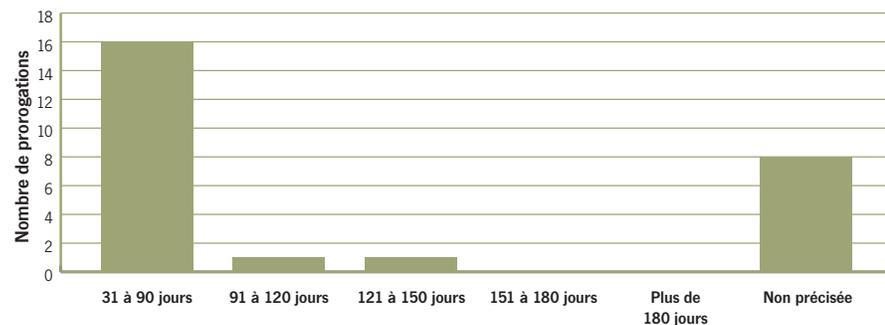
Les agents de l'accès à l'information du SCC ont rapporté qu'ils soulignaient, pendant les séances de sensibilisation du personnel, que les responsabilités en matière d'accès à l'information étaient

Importance du délai des demandes traitées en retard 2008–2009



Le SCC a indiqué qu'il a traité 171 des demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Ce graphique illustre la durée pendant laquelle ces demandes sont restées en suspens au-delà de cette échéance. Il y a lieu de se préoccuper du fait que 52 % de ces demandes ont subi des délais de plus de 30 jours.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

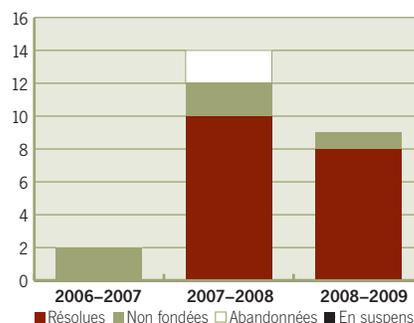


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par le Service correctionnel du Canada en 2008–2009. Le SCC a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCC a soumis les avis dans 45 % des cas en 2008–2009; le Commissariat à l'information s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

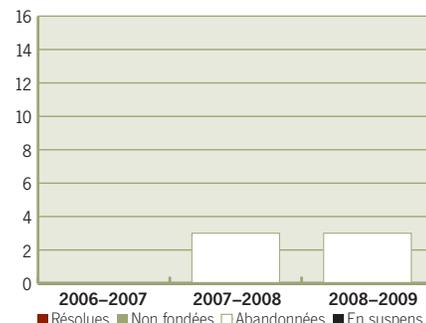
Ces graphiques illustrent le nombre et de l'issue de deux types de plaintes déposées contre le SCC au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que le SCC a retardé au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le SCC des délais autorisés en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du Commissariat.

Plaintes sur la présomption de refus



On a assisté à une forte augmentation des plaintes sur la présomption de refus entre 2006–2007 et 2007–2008 (de 2 à 14). Bien que le total ait diminué pour se situer (à 9) en 2008–2009, il n'a pas rejoint le niveau de 2006–2007, et la proportion des plaintes résolues par le Commissariat est restée élevée (89 % en 2008–2009).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le SCC n'avait aucune plainte sur le délai de prorogation de résolu pour les trois dernières périodes de référence, mais trois plaintes étaient en suspens à la fin des exercices 2007–2008 et 2008–2009.

régies par la Loi et que les demandes d'accès devrait être considérées comme une priorité.

À la suite d'un plan de mise en œuvre élaboré en 2006–2007, le bureau d'accès à l'information est à mi-chemin d'un plan triennal qui a fait accroître son effectif de 22 employés (pour les opérations d'accès à l'information et de renseignements personnels). Cette embauche a nécessité l'intégration de nouveaux employés au sein de l'organisme, une formation intensive et le déménagement du bureau d'accès à l'information dans un plus grand espace.

Le SCC estime avoir surmonté les obstacles vers l'atteinte d'une meilleure conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, et avoir été en mesure de concentrer ses efforts sur l'augmentation du rendement des processus d'accès à l'information. L'augmentation de l'effectif a permis de réduire la charge de travail de chaque analyste, libérant les cadres supérieurs pour assurer une formation additionnelle aux employés des secteurs de programme. Le SCC, qui a participé au processus de fiche de rendement pour la première fois en 2002, prévoit améliorer considérablement sa conformité d'ici deux ans. Le Commissariat à l'information fera le suivi de cette transition en espérant que le SCC retrouve bientôt le niveau d'excellence qu'il a atteint en 2003–2004 et en 2004–2005.

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre le SCC dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	2	6	2	0	10
Refus	5	7	0	4	16
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	7	13	2	4	26
2007–2008					
Questions administratives	12	10	5	0	27
Refus	3	2	5	14	24
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	15	12	10	14	51
2008–2009					
Questions administratives	10	1	5	3	19
Refus	4	3	2	28	37
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	1
Total	14	4	7	32	57

Il y a eu une augmentation globale des plaintes de 119 % depuis 2006–2007 et une augmentation des plaintes pour refus de 131 %. Le nombre de plaintes résolues a doublé au cours de la même période (passage de 7 à 14). En 2008–2009, les plaintes pour refus représentaient près des deux tiers du nombre total de plaintes (37 sur 57). La même année, le Commissariat a résolu le quart de l'ensemble des plaintes et 53 % des 19 plaintes administratives, qui incluent les plaintes au sujet des délais (demandes traitées en retard et prorogations des délais).

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le commissaire du Service correctionnel du Canada continue d'assurer un leadership solide dans l'établissement d'une culture de conformité dans l'ensemble du Service correctionnel du Canada. Un tel rôle requiert un appui inconditionnel du ministre.

Réponse

Le commissaire a approuvé l'attribution de 1,7 million de dollars à la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, à compter du 1^{er} avril 2008. Par conséquent, la Division compte maintenant 22 équivalents temps plein de plus. En 2008–2009, la Division a entrepris le processus d'embauche massive, une formation intensive et le déménagement de l'organisme dans un plus grand espace.

Le commissaire transmettra une note de service aux membres du comité de direction soulignant l'importance du respect des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et établissant ses attentes à l'égard du respect des échéances et des procédures.

2. Le Commissariat à l'information recommande que la haute direction du Service correctionnel du Canada communique clairement ses attentes à l'égard de la pleine conformité du Service correctionnel du Canada à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Réponse

Le SCC avait prévu que la conformité en 2008–2009 représenterait un défi pendant la réorganisation et la reconstruction de la Division. Cette dernière dispose maintenant d'un effectif complet composé d'analystes formés, et les taux de conformité ont connu une croissance constante en 2009–2010 : 77 % au premier trimestre, 89 % au second et 92 % au troisième trimestre.

Le commissaire adjoint responsable de l'accès à l'information émettra une note de service décrivant en détail les instructions sur les procédures et les échéances servant aux réponses à la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin d'atteindre la pleine conformité à la Loi.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le SCC organise la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de sorte qu'elle traite les demandes de renseignements personnels sans compromettre la conformité à l'accès à l'information.

Réponse

Cela a déjà été fait. Grâce à l'augmentation du financement, la Division a créé des postes de niveau PM 04 et a consacré les analystes principaux au traitement des demandes d'accès à l'information. La conformité en a été améliorée en 2009–2010.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada réduise le délai moyen de traitement des demandes.

Réponse

Le taux de conformité du SCC à l'égard du respect des délais prévus par la Loi a considérablement augmenté à ce jour en 2009–2010 (voir ci-dessus).

Nous rappellerons aux bureaux de première responsabilité l'exigence du respect des délais de transmission des dossiers à la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Nous avons rappelé aux analystes leur responsabilité de respecter les délais prévus par la Loi. Les taux de conformité seront contrôlés de façon hebdomadaire par l'équipe de gestion de la Division, et mensuellement par le directeur des Droits, des recours et des résolutions.

5. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toute prorogation excédant 30 jours.

Réponse

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Les analystes s'assureront que la copie générée par le modèle est transmise au Commissariat pour toutes les prorogations supérieures à 30 jours.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information de Téléfilm Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	34
• Nombre de nouvelles demandes	46
• Nombre de demandes traitées	65
• Taux de présomption de refus	0 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	117
• Nombre de demandes de consultation	5
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	39
• Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information	4**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	1,3

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Téléfilm Canada

En partenariat avec le gouvernement du Canada, Téléfilm Canada offre du soutien financier et autre à l'industrie canadienne du film, de la télévision et des nouveaux médias. Grâce à ses différents programmes, Téléfilm Canada est en mesure de répondre aux besoins variés des industries qu'elle dessert, depuis le développement jusqu'à la mise en marché du produit fini, tant au Canada qu'à l'étranger.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009

Aucun classement

Le Commissariat a décidé de ne pas noter Téléfilm Canada sur sa conformité à la Loi en 2008–2009, puisque cet exercice a été anormal pour l'institution. Notamment, comme 33 des 39 plaintes déposées contre Téléfilm Canada étaient en suspens à la fin de l'exercice, le Commissariat n'avait pas suffisamment de données pour se prononcer sur la conformité.

- Le taux de présomption de refus était de 0 % et le délai de traitement moyen des demandes de 117 jours.
- Au cours des deux dernières années, Téléfilm Canada a reçu un nombre exceptionnellement élevé de demandes. L'institution a retenu les services d'un consultant externe et a embauché un employé supplémentaire pour faire face à cette augmentation.
- L'institution a prorogé les délais de plus de 43 % des demandes pour traiter le volume de demandes et procéder aux consultations avec d'autres institutions fédérales.
- L'institution a soumis les avis de prorogations de plus de 30 jours au Commissariat à l'information dans 60 % des cas.
- Selon les 12 avis de prorogations reçus par le Commissariat, toutes les prorogations étaient de 180 jours et plus, et pouvaient aller jusqu'à 660 jours.
- Téléfilm Canada a réussi à diminuer son arriéré de moitié à la fin de l'année.
- À la fin de la période, 33 plaintes étaient en suspens. Par conséquent, l'échantillon de dossiers résolus n'est pas suffisant pour se prononcer sur le rendement de Téléfilm Canada.
- La complexité des demandes reçues a augmenté au cours des deux dernières années.
- La situation est revenue légèrement à la normale en 2009–2010. Téléfilm Canada vise à répondre à la plupart des demandes dans un délai de 30 jours.

Téléfilm Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

Bien que Téléfilm Canada soit assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis son adoption, c'est la première fois que l'institution fait l'objet d'une fiche de rendement. Téléfilm Canada est une petite société d'État qui reçoit normalement un nombre restreint et stable de demandes d'accès à l'information, soit une vingtaine par année, qu'elle a, pour la plupart, traité d'une manière informelle. Le nombre de demandes a doublé au cours de l'exercice 2007–2008. Ces demandes provenaient pour la plupart d'un seul et même groupe de demandeurs. L'augmentation s'est poursuivie à un rythme moins rapide en 2008–2009 et Téléfilm Canada avait un arriéré important de demandes en début d'année. L'institution a réussi à diminuer cet arriéré de moitié à la fin de l'année.

Téléfilm Canada n'avait pas en place suffisamment de personnel pour traiter le nombre accru de demandes dans le délai prescrit par la Loi. Par conséquent, l'institution a retenu les services d'un consultant externe et a embauché une employée supplémentaire. Face à ce défi de taille, Téléfilm Canada a également prorogé le délai de plus de 43 % des demandes reçues pour consulter d'autres institutions et pour entraver sérieuse au fonctionnement de l'institution en raison du grand nombre de documents demandés ou de l'ampleur des recherches à effectuer. À la fin de la période de référence, Téléfilm Canada a diminué de moitié son arriéré de demandes.

Le Commissariat à l'information a reçu au total 39 plaintes contre Téléfilm Canada durant la période de référence, ce qui correspond à 85 % de toutes les demandes reçues par l'institution. La plupart de ces plaintes portaient sur l'application des exceptions en vertu de la Loi (plaintes de refus), suivi des plaintes relatives aux prorogations de délais. À la fin de la période, 33 plaintes étaient en suspens. Par conséquent, l'échantillon de dossiers réglés n'est pas suffisant pour se prononcer sur le rendement de Téléfilm Canada.

Selon les 12 avis de prorogations reçus par le Commissariat, toutes les prorogations étaient de 180 jours et plus, et pouvaient aller jusqu'à 660 jours. Le Commissariat a reçu 6 plaintes sur les prorogations; 4 étaient fondées et résolues, et deux étaient toujours en suspens à la fin de la période.

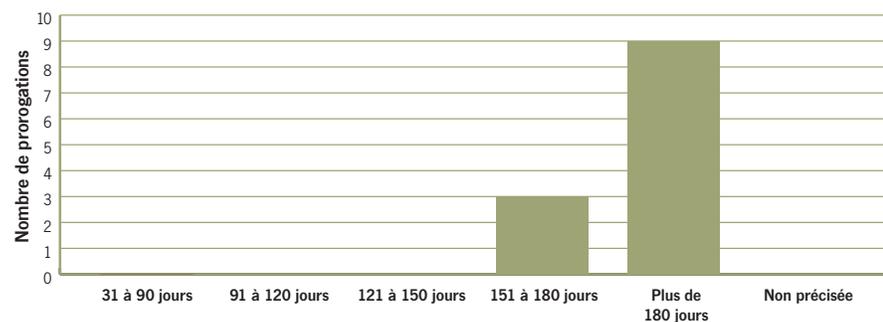
L'institution privilégie le traitement informel des demandes d'accès et répond annuellement à de nombreuses demandes de renseignements de façon officieuse. Téléfilm Canada soutient que cette approche

suit le principe de « l'obligation de prêter assistance », en ce sens qu'elle joint de l'information supplémentaire aux documents, notamment afin d'en assurer la clarté et de mieux subvenir aux besoins des demandeurs.

Téléfilm Canada est d'avis que les demandes qu'elle reçoit récemment sont de plus en plus complexes étant donné qu'elles nécessitent souvent l'interprétation de lois multiples, la recherche de documents d'archive ainsi que des consultations internationales.

Les deux derniers exercices ont été atypiques pour Téléfilm Canada pour ce qui est du volume de demandes d'accès à l'information. L'institution a mis en place des mesures provisoires afin de pallier la hausse de demandes. La situation est revenue légèrement à la normale au début de 2009–2010 avec une réduction substantielle du nombre de demandes. Téléfilm Canada a indiqué que le rendement de l'institution, particulièrement le délai de traitement moyen des demandes,

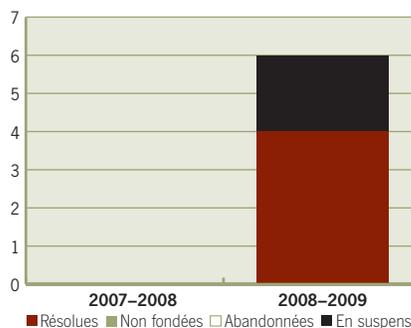
Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009



Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Téléfilm Canada en 2008–2009. Téléfilm Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Téléfilm Canada a soumis les avis dans 60 % des cas en 2008–2009. Le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2007–2008 à 2008–2009

Ce graphique illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées contre Téléfilm Canada au cours des deux dernières périodes de référence concernant l'utilisation des prorogations permises par la *Loi*. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.



Téléfilm Canada n'a pas fait l'objet de plaintes sur le délai de prorogation en 2007-2008. À la lumière de l'augmentation importante de l'utilisation de prorogations par Téléfilm Canada, une hausse dans le nombre de plaintes a suivi (6).

s'améliorera en 2009–2010. Téléfilm Canada vise à répondre à la plupart des demandes dans le délai initial de 30 jours. Le Commissariat suivra les progrès de l'institution avec grand intérêt.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que Téléfilm Canada examine et continue de documenter les critères justifiant les prorogations prises afin de s'assurer qu'elles sont légitimes et raisonnables.

Réponse

Téléfilm Canada examine chaque demande complète aussitôt que possible. Lorsqu'il a été déterminé qu'un avis de prorogation du délai de traitement était nécessaire, Téléfilm Canada a transmis à l'auteur de la demande, dans les 30 jours suivant la réception de la demande complète, un avis de prorogation raisonnable, en conformité avec les critères énoncés à l'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Téléfilm Canada continuera d'examiner la situation propre à chaque demande et de documenter les critères justifiant les prorogations. Téléfilm Canada continuera également de faire preuve de prudence et de diligence, en prenant en considération les exigences du Commissariat à l'information voulant que le traitement d'un dossier soit

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2007–2008 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Téléfilm Canada dans chacune des deux dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2007–2008					
Questions administratives	0	0	0	2	2
Refus	0	1	0	6	7
Documents confidentiels du Cabinet	1	0	0	0	1
Total	1	1	0	8	10
2008–2009					
Questions administratives	4	0	0	4	8
Refus	0	1	1	29	31
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	4	1	1	33	39

Téléfilm Canada n'a pas fait l'objet de plaintes en 2006–2007. En 2007–2008, il y a eu 10 plaintes puis un sommet de 39 plaintes en 2008–2009. La plupart des plaintes (7 sur 10; 31 sur 39) ont trait à des refus de divulgation (application des exceptions). La quasi-totalité était en suspens à la fin de 2008–2009 (33 sur 39).

terminé à l'intérieur du délai fixé par l'avis de prorogation.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Téléfilm Canada réduise son délai de traitement moyen des demandes.

Réponse

Téléfilm Canada est une petite société d'État qui compte environ 200 employés. En temps normal, Téléfilm Canada reçoit une vingtaine de demandes par année ce qui requiert moins d'une personne/année. Au cours de 2008–2009, Téléfilm Canada a traité 65 demandes officielles d'accès à l'information, ce qui représente une augmentation de 325 % par rapport au volume habituel. Afin de gérer le nombre accru de demandes, Téléfilm Canada a eu recours à une firme de consultants externes et a ajouté une personne/année à ses ressources vouées au traitement des dossiers liés à l'accès à l'information. La nature de la majorité de ces demandes s'est avérée plus complexe, en raison de la nécessité d'interpréter plusieurs lois, de la recherche de documents d'archive, ainsi que de consultations nationales et internationales. Aussi, le dépôt de plaintes (39 en 2008–2009 seulement) de façon systématique par un petit groupe de demandeurs à l'origine de la vaste majorité des demandes, a durement affecté la capacité déjà lourdement hypothéquée de Téléfilm Canada à traiter la hausse soudaine du nombre de demandes. Compte tenu notamment de la charge de travail phénoménale que représentait le nombre accru de demandes ainsi que les consultations nécessaires, Téléfilm Canada a été contraint de se prévaloir de prorogations plus longues, en conformité avec l'article 9 de la *Loi*

sur l'accès à l'information. Dans les circonstances, l'absence de prorogations de cette envergure aurait entravé de façon sérieuse le fonctionnement de notre institution.

À moins d'impondérables, Téléfilm Canada anticipe un retour graduel à un volume normal de nouvelles demandes d'accès au cours de l'exercice 2009–2010. Ainsi, au cours des neuf premiers mois de l'année financière 2009–2010, Téléfilm Canada a reçu 15 nouvelles demandes d'accès à l'information, la majorité desquelles ont été traitées en moins de 30 jours. Téléfilm entend poursuivre son engagement à traiter les documents visés par une demande d'accès dès que possible. À moins de circonstances particulières – telles que le volume ou la complexité des demandes, ou encore la nécessité de consultations – Téléfilm Canada s'attend à l'avenir à pouvoir traiter la plupart des demandes qu'elle reçoit à l'intérieur du délai initial de 30 jours.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Téléfilm Canada établisse une obligation de justifier toutes les demandes d'exceptions, d'exercice du pouvoir discrétionnaire et d'examen des exceptions aux consultations obligatoires.

Réponse

Lors du traitement de chaque demande, Téléfilm Canada incorpore à chaque dossier les informations nécessaires à l'application des dispositions pertinentes de la *Loi sur l'accès à l'information*. Téléfilm Canada gère ses dossiers de façon rigoureuse. Une consultation du dossier est suffisante afin de permettre de répondre à toutes les questions liées notamment aux exceptions, à l'exercice du pouvoir discrétionnaire ainsi qu'aux consultations.

Téléfilm Canada entend continuer à bien documenter ses dossiers lui permettant ainsi de pouvoir continuer de justifier toute demande d'exceptions, d'exercice du pouvoir discrétionnaire et d'examen des exceptions aux consultations obligatoires.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Téléfilm Canada se conforme aux exigences de la Loi et l'avise de toutes les prorogations dépassant 30 jours.

Réponse

Téléfilm Canada a systématiquement et ponctuellement transmis au Commissariat à l'information une copie de l'avis de prorogation communiqué au demandeur, par la poste, et ce, dans tous les dossiers pour lesquels une prorogation supérieure à 30 jours était nécessaire.

Afin d'assurer un suivi plus concluant de la transmission au Commissariat à l'information et de la réception par ce dernier des avis de prorogations dépassant 30 jours, Téléfilm Canada propose d'avoir recours systématiquement au télécopieur ou à un service de messagerie.

Quelques faits sur les activités d'accès à l'information à Transports Canada en 2008–2009

• Nombre de demandes reportées de 2007–2008	221
• Nombre de nouvelles demandes	1 069
• Nombre de demandes traitées	1 043
• Taux de présomption de refus	17,6 %*
• Délai de traitement moyen des demandes (jours)	60
• Nombre de demandes de consultation	178
• Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information	52
• Nombre de demandes résolues par le Commissariat à l'information	8**
• Nombre d'équivalents temps plein au bureau d'accès à l'information, au 31 mars 2009	16,4

* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) stipulés par la Loi sur l'accès à l'information. (Voir l'Appendix B pour accéder à la formule utilisée par le Commissariat dans le calcul de ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information juge qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux du commissaire.

Transports Canada

Transports Canada est responsable des politiques et des programmes de transport. Il veille à ce que le transport aérien, maritime, routier et ferroviaire soit sécuritaire, sûr, efficace et respectueux de l'environnement. Transports Canada travaille de concert avec d'autres ministères et administrations et avec l'industrie pour assurer le bon fonctionnement du système de transport dans toutes les régions du Canada.

Faits saillants de la fiche de rendement pour 2008–2009



- Le taux de présomption de refus a été de 17,6 %.
- Le délai de traitement moyen a été de 60 jours.
- De sérieux problèmes de dotation ont nui au taux de conformité : environ la moitié du personnel du bureau d'accès à l'information a quitté en 2008–2009.
- Étant donné que le bureau d'accès à l'information a connu une pénurie de personnel, les responsables de l'accès à l'information n'ont pu faire de progrès en vue de réduire l'arriéré de demandes, ni offrir une formation étendue dans tous les secteurs de l'institution.
- Transports Canada a commencé à recruter au sein même de l'institution de nouveaux candidats possédant un ensemble de compétences transférables. Ceux-ci devront recevoir une formation portant sur l'accès à l'information, mais il ne sera pas nécessaire de parfaire leur savoir institutionnel.
- Transports Canada a soumis les avis requis pour les prorogations de plus de 30 jours au Commissariat à l'information dans 47 % des cas.
- Le bureau d'accès à l'information est représenté aux réunions de la haute direction, pendant lesquelles on discute des dossiers en suspens, en vue de les faire avancer.
- Transports Canada dispose d'une solide ordonnance de délégation qui accorde au directeur et au chef de l'accès à l'information le pouvoir exclusif de communiquer des documents.
- La haute direction a reconnu le programme d'accès à l'information comme un secteur de besoins prioritaires. Cela s'est traduit par l'affectation de ressources supplémentaires pour de nouveaux postes, une équipe vouée au traitement de l'arriéré de demandes, ainsi qu'une augmentation du budget pour 2010–2011.

Transports Canada

Fiche de rendement pour 2008–2009

En 2008–2009, Transports Canada n'a atteint qu'un niveau moyen de conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, avec un taux de présomption de refus de 17,6 %. Cependant, cela ne reflète pas fidèlement l'état actuel du programme d'accès à l'information de l'institution. Transports Canada reconnaît que ses statistiques sont gonflées en raison des demandes liées aux « embarcations de plaisance », qui visent à identifier le propriétaire d'un bateau et qui sont plus simples à traiter que les autres demandes d'accès à l'information. Par conséquent, ces demandes contribuent à hausser sensiblement le nombre de demandes « traitées » par Transports Canada au cours des six premiers mois de l'exercice, c'est-à-dire jusqu'au moment où l'institution a cessé de les considérer comme des demandes d'accès, soit en septembre 2008.

Transports Canada a éprouvé de sérieux problèmes de ressources humaines en 2008–2009, tandis qu'environ la moitié du personnel du bureau d'accès à l'information a quitté. Soucieux de connaître les motifs de cet exode, les gestionnaires ont procédé à des entrevues de départ. Celles-ci ont révélé que le moral au sein du bureau était la principale raison de ces départs. Subséquemment, le bureau d'accès à l'information a commencé à recruter de nouveaux employés dans d'autres secteurs de l'institution, en mettant l'accent sur les compétences et les qualités pertinentes plutôt que sur l'expertise technique liée à l'administration de la Loi. Cette stratégie nécessitera une formation plus poussée des employés; en revanche, ces derniers possèdent déjà le

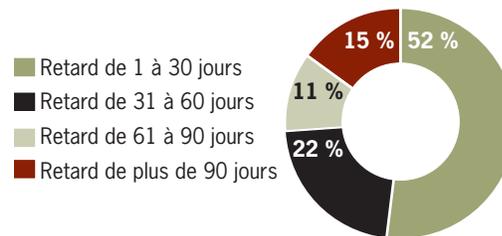
savoir institutionnel que n'auraient pas des agents d'accès à l'information recrutés dans d'autres institutions.

Étant donné que le personnel de l'accès à l'information a dû composer avec un important arriéré de demandes en 2008–2009, en plus du contingent habituel de nouvelles demandes, il a été obligé de refuser plusieurs requêtes provenant des directions de programmes pour de la formation. Les responsables de l'accès à l'information savent qu'il

est important pour la réussite de leur programme que le personnel, à tous les niveaux de l'institution, soit sensibilisé aux questions d'accès à l'information, et ils ont demandé des ressources supplémentaires pour financer leurs activités éducatives en vue de répondre à cette importante demande.

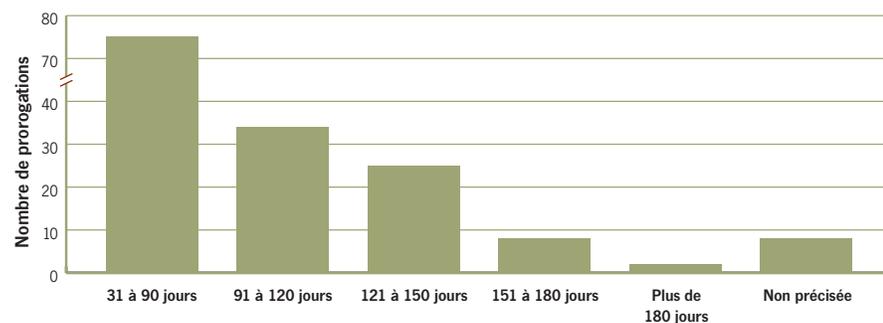
Les consultations obligatoires auprès de certaines institutions sont une source de frustration pour les responsables de Transports Canada, qui affirment que

Importance du délai des demandes traitées en retard, 2008–2009



Transports Canada a indiqué qu'il a traité 106 demandes reçues en 2008–2009 après leur date d'échéance. Le graphique illustre la période durant laquelle ces demandes sont demeurées en suspens au-delà de l'échéance.

Nombre et durée des prorogations signalées en 2008–2009

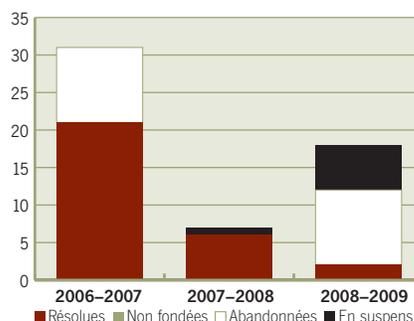


Ce graphique illustre le nombre et la durée des prorogations signalées par Transports Canada en 2008–2009. Transports Canada a fait état de cette information dans les avis envoyés au Commissariat en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Transports Canada a soumis ces avis dans 47 % des cas en 2008–2009; le Commissariat s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 % en 2009–2010.

Nombre et issue des plaintes relatives au délai déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

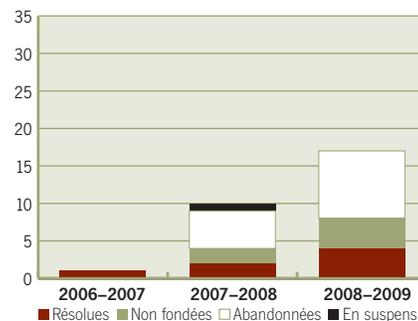
Ces graphiques illustrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Transports Canada au cours des trois dernières périodes de référence : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information que Transports Canada a retardées au-delà des délais – 30 jours et prorogés – stipulés par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Transports Canada des prorogations autorisées en vertu de la Loi. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

Plaintes sur la présomption de refus



Le nombre de plaintes liées à une présomption de refus a diminué sensiblement durant les deux premiers exercices (de 31 à 7), mais il a augmenté à nouveau au cours de l'exercice subséquent, à 18. Le nombre de plaintes liées à une présomption de refus qui ont été résolues a diminué pendant la période (21; 6; 2).

Plaintes sur le délai de prorogation



Le nombre de plaintes liées à une prorogation a augmenté (1; 7; 17) à chaque exercice; cependant, la proportion des plaintes résolues a diminué sensiblement de 2006–2007 à 2007–2008 (de 100 % à 20 %) pour se stabiliser ensuite (à 24 %).

même s'ils entrent en contact avec les institutions qu'ils sont tenus de consulter pour obtenir une estimation du temps que demandera l'examen des dossiers soumis, il arrive souvent que ces institutions ne respectent pas les échéances. Cela se répercute sur le taux de conformité de Transports Canada puisque l'institution ne peut clore un dossier tant qu'elle n'a pas reçu de réponse à sa demande de consultation.

Le bureau d'accès à l'information est représenté aux réunions de la haute direction de Transports Canada, où les demandes d'accès en suspens sont portées à l'attention des dirigeants des directions concernées afin d'obtenir l'aide requise pour faire avancer le traitement du dossier. Transports Canada dispose aussi d'une solide ordonnance de délégation qui favorise l'autonomie de la fonction d'accès à l'information en confiant au directeur et au chef de l'accès à l'information le pouvoir exclusif de communiquer des documents.

Transports Canada a participé au processus des fiches de rendement du Commissariat à l'information dès le début, en 1999, et lors de plusieurs exercices subséquents. Il ne s'est jamais pleinement conformé à la *Loi sur l'accès à l'information* et sa conformité en 2008–2009 était en deçà de

Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat de 2006–2007 à 2008–2009

Ce tableau illustre le nombre et l'issue des plaintes déposées au Commissariat contre Transports Canada dans chacune des trois dernières périodes de référence. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution règle à la satisfaction du commissaire.

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
2006–2007					
Questions administratives	22	2	13	0	37
Refus	6	1	1	4	12
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
Total	28	3	14	4	49
2007–2008					
Questions administratives	11	2	6	2	21
Refus	5	5	0	9	19
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	1
Total	16	8	6	11	41
2008–2009					
Questions administratives	6	4	19	7	36
Refus	2	2	1	8	13
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	3	3
Total	8	6	20	18	52

Le nombre total de plaintes a diminué de 2006–2007 à 2007–2008 (de 49 à 41), mais il a augmenté à nouveau au cours de l'exercice suivant (52); comme ce fut le cas du nombre de plaintes liées à des questions administratives (37; 21; 36). La proportion des plaintes résolues a diminué à chaque exercice (57 %; 39 %; 15 %).

ce qu'elle a été dans le passé. Pour que Transports Canada puisse apporter des changements significatifs, il importe d'avoir le soutien durable de la haute direction et d'intensifier les efforts de sensibilisation à la législation en matière d'accès à l'information au niveau des opérations partout dans l'institution. Le Commissariat invite Transports Canada à mettre en œuvre des mesures pour régler ces questions et atteindre, le plus rapidement possible et de manière durable, un meilleur niveau de conformité.

Recommandations

1. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre s'assure que les efforts de Transports Canada visant à rebâtir le bureau d'accès à l'information fassent l'objet d'un soutien et d'un suivi adéquats en démontrant un solide leadership.

Réponse

La sous-ministre a apporté son soutien entier aux efforts de reconstruction du bureau d'accès à l'information. Il importe de signaler que, depuis le 4 janvier 2010, l'organisation responsable de l'accès à l'information relève du dirigeant principal de l'information du Ministère. La sous-ministre porte un grand intérêt aux questions d'accès à l'information et elle a donné son appui à la mise en œuvre des mesures jugées nécessaires pour améliorer le rendement des opérations. En outre, la sous-ministre reçoit régulièrement des rapports sur l'arriéré de demandes afin de suivre les progrès accomplis dans ce domaine.

Comme suite à la réorganisation, le bureau d'accès à l'information a été intégré à la Direction générale des services de gestion de la technologie et de l'information. Cette

mesure permettra d'offrir des ressources et un soutien opérationnel supplémentaires au bureau d'accès à l'information. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a qualifié cette mesure d'initiative positive.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada s'efforce de réduire le taux de présomption de refus à zéro.

Réponse

Transports Canada s'est engagé à se conformer à la Loi.

Les équipes responsables de l'accès à l'information sont structurées de manière à assurer le traitement des dossiers courants. La stratégie de travail vise à respecter les échéances énoncées dans la Loi en travaillant en priorité au traitement de ces dossiers.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le coordonnateur de l'accès à l'information de Transports Canada affecte des ressources au traitement de la totalité de l'arriéré de demandes.

Réponse

Une équipe chargée de traiter l'arriéré de demandes a été constituée après l'entrée en fonction des nouveaux employés.

Nous prévoyons embaucher un analyste principal d'un autre ministère pour compléter l'équipe. D'autres analystes en accès à l'information travaillant au traitement des dossiers courants doivent aussi contribuer de façon limitée au traitement des dossiers en retard.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada élabore des protocoles avec d'autres institutions fédérales afin de faciliter les consultations en temps opportun.

Réponse

Cette mesure est considérée comme une solution de dernier recours étant donné que le problème n'est pas généralisé.

Le bureau d'accès à l'information collabore étroitement avec d'autres institutions en vue de réduire le temps requis pour mener à terme les consultations. En raison de facteurs de complexité et d'interdépendance internes, certains ministères mettent plus de temps à répondre.

5. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada se conforme à la Loi sur l'accès à l'information en avisant le Commissariat à l'information de toute prorogation à laquelle il a recours pour plus de 30 jours.

Réponse

Les retards dans l'envoi de ces avis sont principalement attribuables au manque d'expérience et à l'absence d'approche coordonnée.

De nouvelles procédures et pratiques sont en voie d'adoption. La nouvelle structure par équipe assurera une uniformité de traitement puisque les chefs d'équipe se réuniront régulièrement avec le directeur et le chef de l'accès à l'information pour discuter des processus et de la méthodologie.

The background features a light green gradient with several overlapping geometric shapes. A dark red shape is prominent on the left side, and various shades of green shapes are layered across the top and bottom. The text 'Appendice A' is centered in the right half of the page.

Appendice A

Rapport de situation sur les affaires systémiques de décembre 2009

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
<p>La gestion de l'information</p> <p>Recommandation 1</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec les institutions intéressées,</p> <ol style="list-style-type: none"> évalue les pratiques des institutions fédérales en matière de gestion de l'information; élabore un plan d'action visant à corriger les lacunes des institutions fédérales en matière de gestion de l'information; mesure régulièrement le rendement des institutions fédérales sur le plan de l'application de pratiques efficaces en matière de gestion d'information; veille à ce que les institutions fédérales soient dotées des ressources nécessaires pour élaborer et maintenir des pratiques efficaces en matière de gestion de l'information. <p>Recommandation 2</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore et maintienne un programme de formation d'avant-garde sur les pratiques de gestion de l'information en l'adaptant aux besoins du régime d'accès à l'information.</p>	<p>Réponse aux recommandations 1 et 2</p> <p>Le Secrétariat du Conseil du Trésor reconnaît l'importance de la gestion de l'information gouvernementale dans son énoncé de vision :</p> <p><i>Au sein du gouvernement du Canada, l'information est protégée et sauvegardée, conformément à notre mandat, et elle est administrée comme un élément d'actif stratégique, de manière à en maximiser la valeur au profit de l'ensemble de la population canadienne.</i></p> <p>En 2007, le Secrétariat a élaboré le Cadre de la gestion de l'information au sein du gouvernement du Canada pour concrétiser cette vision. S'appuyant sur ce cadre, il a lancé la Stratégie et le Plan d'action sur la gestion de l'information du gouvernement du Canada en 2008, lesquels prévoient l'élaboration, chaque année, d'une série de livrables concrets et précises devant améliorer la qualité de la gestion de l'information dans l'ensemble du gouvernement fédéral.</p> <p>Les mesures prises par le Secrétariat à l'appui de la Stratégie et du Plan d'action comprennent le lancement, en juin 2008, d'un inventaire d'initiatives et de pratiques exemplaires, ainsi que l'élaboration d'un plan de sensibilisation et de participation permettant aux employés de prendre conscience de leurs responsabilités en matière de gestion de l'information et de l'importance de cette gestion pour améliorer la prestation des services au gouvernement fédéral. Le Secrétariat a récemment élaboré des normes de compétence en matière de gestion de l'information, qui seront publiées par l'Office des normes générales du Canada dans les mois qui viennent. Il collabore étroitement avec l'École de la fonction publique du Canada pour dresser un plan d'action qui permettra à l'École d'examiner le matériel pédagogique en gestion de l'information afin d'y intégrer les pratiques exemplaires et souligner les responsabilités associées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>	<p>La mise en œuvre de la Stratégie de gestion de l'information du gouvernement du Canada (Stratégie de GI du GC) et du plan d'action a beaucoup progressé. Parmi les activités à l'appui de la Stratégie de GI du GC au cours des deux dernières années, notons l'élaboration de plus de 40 initiatives horizontales de GI à l'échelle du gouvernement, qui ont eu l'approbation du Comité sur la gestion de l'information dans l'entreprise (CGIE). Ce comité est formé de DPI provenant de tous les ministères fédéraux.</p> <p>Essentiels à la Stratégie de GI du GC, de nouveaux instruments stratégiques prévus à la <i>Politique sur la gestion de l'information</i> ont été publiés en 2009, dont la <i>Directive sur la tenue de documents</i>, la <i>Norme sur les données géospatiales</i> et les directives découlant des <i>Notions fondamentales en gestion de l'information</i> à l'intention du personnel du GC.</p> <p>Le Répertoire des initiatives de gestion de l'information (RIGI) renferme actuellement des données sur près de 700 initiatives de gestion de l'information pilotées par plus de 100 organisations différentes (http://initiatives.tbs-sct.gc.ca/), et il aide les ministères à dégager les pratiques exemplaires de leurs propres activités de GI.</p> <p>Comme prévu, la norme <i>Compétences des membres de la collectivité de la gestion de l'information du gouvernement fédéral</i> (CGSB-192.2) a été publiée en mars 2009. Ce travail servira de base à l'élaboration d'un programme de certification en GI destiné aux experts fonctionnels de la gestion de l'information.</p> <p>En outre, le contenu révisé des politiques de GI a été transmis à l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) pour étayer le programme de GI, et les mises à jour seront faites avant la fin du présent exercice.</p> <p>Dans le but de renforcer la capacité du SCT de surveiller et d'évaluer les activités ministérielles de GI, et ainsi de mesurer la conformité à la nouvelle Directive sur la tenue de documents, de nouveaux éléments de preuve axés sur</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
	<p>Par ailleurs, le Secrétariat recueille des données sur les pratiques de gestion de l'information dans les différents ministères par le biais de la procédure d'évaluation annuelle prévue dans le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). La procédure en question sert à vérifier la conformité des ministères à la Politique sur la gestion de l'information et à la Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information. Les ministères sont tenus de démontrer qu'ils se sont dotés d'une stratégie de gestion de l'information pour réduire la complexité et le double emploi des procédures, promouvoir l'uniformisation, l'interopérabilité et le partage d'information, et optimiser la prestation des services dans leur organisation et dans l'ensemble du gouvernement fédéral. Ils doivent également faire la preuve qu'ils font des progrès dans la mise en œuvre de cette stratégie. Le Secrétariat est en train d'élaborer une carte routière du CRG pour instaurer une méthode progressive de mesure de la conformité à la Politique sur la gestion de l'information au cours des cinq prochains exercices. Un autre élément clé pour le CGR proviendra de l'évaluation des progrès enregistrés par les institutions dans la mise en œuvre des Directives sur la tenue des documents, qui est en voie d'élaboration.</p> <p>Le Secrétariat a également élaboré un profil des services internes de gestion de l'information pour permettre aux institutions d'évaluer les efforts relatifs qu'elles doivent déployer et leur capacité à assumer la gestion de l'information comme service interne. Il sera ainsi possible d'élaborer des normes de service et des indicateurs de rendement à cet égard. Le Secrétariat a entrepris par ailleurs d'élaborer un cadre de mesure du rendement en matière de gestion de l'information dans les ministères visés par la Politique sur la gestion de l'information, tant à l'échelle ministérielle qu'à l'échelle gouvernementale.</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>	<p>les pratiques ministérielles de gestion de l'information ont été intégrés à la méthode appliquée à la ronde VII du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).</p> <p>Par ailleurs, une feuille de route quinquennale a été dressée pour la composante de gestion GI du CRG, puis adaptée au plan de mise en œuvre de la <i>Directive sur la tenue de documents</i>. Ce document sera mis à jour en fonction des résultats de l'examen actuellement mené à la grandeur du SCT sur les méthodes d'évaluation du CRG.</p> <p>De plus, un cadre visant à mesurer le rendement de la GI au sein des ministères devrait être au point d'ici à la fin du présent exercice. Continues en 2010–2011, les activités prévues sont entre autres l'élaboration d'instruments d'évaluation qui permettront aux ministères d'évaluer leurs capacités à la lumière des nouveaux profils des services de GI.</p> <p>Récemment, les travaux ont porté sur la définition de services de GI standard consistant en une série normalisée d'activités communes. Des outils servant à évaluer les coûts sont élaborés afin d'aider les ministères à définir avec plus de précision leurs besoins en ressources pour la GI, à la lumière de ces services de GI (note : les ministères ont eu du mal à bien évaluer le coût d'une GI efficace au sein de leur organisation, puisque leurs multiples centres de responsabilité se partagent les dépenses affectées aux services de GI).</p> <p>L'élaboration du cadre de ressourcement pour la GI devrait être terminée avant la fin de l'exercice en cours. Ce travail s'est appuyé sur l'activité parallèle des conseils pour l'élaboration de stratégies de services internes (dont le conseil de GI), qui réunissent les SMA de tout le gouvernement afin qu'ils se penchent sur la préparation d'un cadre décisionnel applicable à la gestion et à la prestation des services internes au sein du gouvernement du Canada.</p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
	<p>Enfin, au cours de l'été 2008, le Secrétariat a créé le groupe de travail du ressourcement. Composé de sous ministres adjoints, ce groupe a pour mandat d'envisager des solutions (par exemple la réaffectation de fonds et la création de services communs) pour faciliter l'amélioration constante de la capacité de gestion de l'information dans l'ensemble du gouvernement. On est en train d'élaborer un cadre de ressourcement pour la gestion de l'information.</p>	
<p>Collecte de données statistiques</p> <p>Recommandation 3</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, à partir de l'exercice 2010–2011, rassemble d'autres données statistiques annuelles, concernant:</p> <ol style="list-style-type: none"> le nombre de pages examinées pour les demandes de communication, au total et en moyenne par demande; le nombre de pages examinées pour les demandes de consultations reçues, au total et en moyenne par consultation; le nombre de pages communiquées en partie ou en totalité; le nombre de demandes traitées dans les délais prescrits; la durée moyenne de traitement d'une demande de communication. <p>Recommandation 4</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor apporte des éclaircissements concernant la méthode de déclaration des prorogations de délai et, à compter de l'exercice 2010–2011, qu'il subdivise les exigences de déclaration visant les prorogations selon les catégories suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> le nombre de demandes prorogées en vertu de l'article 9; 	<p>Collecte de données statistiques</p> <p>Réponse aux recommandations 3, 4 et 5</p> <p>Depuis l'entrée en vigueur de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> en 1983, le Secrétariat du Conseil du Trésor recueille des données statistiques par le biais des rapports annuels des ministères et organismes et il les publie tous les ans dans le bulletin Info Source. Plus récemment, la <i>Loi fédérale sur la responsabilité</i> a élargi le mandat du président du Conseil du Trésor concernant les statistiques. À cet égard, le Secrétariat du Conseil du Trésor est en train d'examiner la collecte des données statistiques pour s'assurer qu'elles sont utiles et fournissent un portrait complet du programme gouvernemental d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). Le Secrétariat s'efforce de trouver une méthode équilibrée qui encouragera les institutions à se doter de solides pratiques sur le plan de la qualité et de la ponctualité.</p> <p>Dans une première étape, le Secrétariat a examiné la démarche et les méthodes de collecte des gouvernements provinciaux et étrangers dotés de systèmes semblables pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Il a ainsi constaté que le gouvernement du Canada mène en ce qui concerne le compte rendu de son rendement global. Il a également consulté les responsables de l'AIPRP, le Commissariat à la protection de la vie privée ainsi que le Commissariat à l'information pour déterminer les données qui seraient le plus</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>	<p>Au cours de la dernière année, le Secrétariat du Conseil du Trésor a considérablement augmenté sa collecte de données statistiques. Même si l'examen de la collecte de données statistiques avait été lancé par suite des modifications apportées à la <i>Loi fédérale sur la responsabilité</i>, une attention soutenue a été portée aux éléments recommandés par le Commissariat à l'information du Canada (CIC).</p> <p>La méthode empruntée pour recueillir des données est toute aussi importante que la collecte même. C'est pourquoi des représentants du SCT ont rencontré des fournisseurs de logiciels d'AIPRP pour leur présenter les données statistiques proposées et pour évaluer tout défi que pose la mise en œuvre.</p> <p>Le SCT a aussi entretenu un dialogue ouvert avec le CIC, et il a rencontré ses représentants pour discuter des éléments de données statistiques proposés. En octobre 2009, le SCT a par la suite mené des consultations officielles avec le commissaire à l'information.</p> <p>De plus, le SCT a présenté les éléments de données statistiques proposés à la collectivité de l'AIPRP, dans le but de cerner et de résoudre toute question opérationnelle non réglée. Le Secrétariat a également entretenu des communications continues avec des représentants du ministère de la Justice, au sujet des éléments statistiques proposés.</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
<p>b. la durée de prorogation pour chaque motif de prorogation (recherche, consultations, tiers):</p> <ul style="list-style-type: none"> i. moins de 30 jours; ii. 30–60 jours; iii. 61–90 jours; iv. 91–120 jours; v. 121–150 jours; vi. 151–180 jours; vii. 181–210 jours; viii. 211–250 jours; ix. plus de 250 jours, en multiples de 50 jours. <p>c. pour chaque motif de prorogation (recherche, consultations, tiers), la durée moyenne réelle de réponse.</p> <p>Recommandation 5</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor rassemble, à compter de l'exercice 2010–2011, des données statistiques annuelles sur les consultations en vertu des alinéas 9(1)b) et 9(1)c) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. concernant les demandes de consultation adressées à d'autres institutions fédérales : <ul style="list-style-type: none"> i. le nombre de demandes de consultations transmises; ii. le nombre de demandes de consultations obligatoires transmises en vertu de : <ul style="list-style-type: none"> 1) l'article 15; 2) l'article 16; 3) l'article 69; iii. le nombre de pages transmises pour examen; iv. la durée moyenne d'attente pour une réponse; <ul style="list-style-type: none"> 1) pour l'ensemble; 2) pour les consultations obligatoires; b. concernant les demandes de consultations reçues d'autres institutions fédérales : <ul style="list-style-type: none"> i. le nombre de demandes de consultations reçues; ii. le nombre de pages examinées; iii. le délai moyen de réponse; <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>	<p>utiles à toutes les parties tout en veillant à ne pas imposer un fardeau administratif excessif aux institutions fédérales.</p> <p>On a ensuite fait appel à Statistique Canada pour examiner la collecte proposée et le contenu des nouveaux formulaires de relevés statistiques. Le Secrétariat préside un groupe de travail qui fournit périodiquement son avis sur la progression du dossier et qui participera à un projet pilote visant à évaluer la faisabilité de la collecte proposée. Pour l'instant, le Secrétariat envisage la collecte de données supplémentaires portant notamment sur les retards, les consultations et les prorogations de délai. Par la suite, des consultations seront entreprises avec des fournisseurs de logiciels pour s'assurer que la collecte proposée est réalisable. Le Secrétariat continuera de consulter à ce sujet les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée. Il prévoit que la collecte de données statistiques supplémentaires commencera en 2010–2011. Le Secrétariat sera alors mieux placé pour évaluer la conformité des institutions fédérales avec les dispositions de la Loi et de la réglementation.</p> <p>Prorogations de délai</p> <p>En septembre 1999, le Secrétariat a publié des directives supplémentaires sur le recours aux prorogations de délai dans son rapport de mise en œuvre n° 67. Des instructions détaillées sont également fournies durant la séance de formation sur les prorogations que le Secrétariat du Conseil du Trésor offre aux responsables de l'AIPRP. Par ailleurs, le Secrétariat est en train d'examiner tous ses documents d'orientation dans le cadre de l'initiative de renouvellement de l'ensemble des politiques. Il en profitera donc pour réviser à nouveau ses instructions relatives aux prorogations. De plus, aux fins du projet de collecte de données statistiques, il élaborera un guide de l'utilisateur sur la méthodologie applicable au compte rendu de tous les éléments de données.</p>	<p>Le président du Conseil du Trésor a officiellement approuvé les éléments de données statistiques qui devront être inclus dans un formulaire révisé d'accès à l'information destiné à la collecte de données. Forts de cette approbation, les fonctionnaires du SCT sont en train de peaufiner le formulaire, de même que les documents de formation et d'orientation connexes, pour aider les 250 institutions gouvernementales assujetties à la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i> à s'acquitter de leurs nouvelles exigences en matière de rapport pendant cette période de transition.</p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
<p>c. concernant les demandes de consultations adressées à des tiers (en vertu des alinéas 9(1)b) et 9(1)c) :</p> <p>i. le nombre de demandes de consultations transmises;</p> <p>ii. la durée moyenne d'attente pour une réponse.</p>		
<p>Recommandation 6</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, de concert avec les institutions concernées, évalue l'ampleur des consultations entre institutions fédérales – y compris les consultations obligatoires aux termes des articles 15, 16 et 69 de la Loi – et leurs répercussions sur le volume de travail de ces institutions en vue d'affecter les ressources nécessaires à cette fonction.</p>	<p>Réponse à la recommandation 6</p> <p>C'est un fait reconnu que les consultations constituent un élément important du travail qu'accomplissent les institutions pour répondre aux demandes adressées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. C'est pourquoi le Secrétariat accorde une attention particulière à l'inclusion des consultations dans ses nouvelles exigences en matière de statistiques. Les données permettront de circonscrire les domaines méritant un surcroît d'attention. En fin de compte, c'est le chef de chaque institution fédérale qui est responsable de l'application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> dans son organisation.</p>	<p>Le SCT a particulièrement examiné cette question, dans le cadre de son projet d'examen des statistiques, et il reconnaît l'importance du moment choisi pour procéder à des consultations, afin d'assurer l'efficacité de l'administration et du traitement des demandes d'accès à l'information. Les nouveaux éléments de données statistiques seront déterminants pour le suivi du volume des consultations menées par les institutions fédérales et, par conséquent, contribueront à repérer les pressions exercées par les consultations sur la charge de travail.</p> <p>En plus du travail consacré aux éléments de données statistiques, la mise en œuvre du projet de <i>Directive sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information</i> permettra de raffermir l'importance de veiller à un examen opportun lorsque d'autres institutions gouvernementales communiquent les résultats de leurs consultations.</p>
<p>Recommandation 7</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec les institutions et organismes concernés, élabore et mette en œuvre, dans les plus brefs délais, un plan d'action intégré visant les ressources humaines pour résorber la pénurie actuelle du personnel des unités d'accès à l'information.</p> <p>Recommandation 8</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor accélère l'examen, l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de formation d'envergure visant les spécialistes de l'accès à l'information et qu'il établisse des normes d'accréditation des professionnels du gouvernement fédéral.</p>	<p>Réponse aux recommandations 7, 8 et 9</p> <p>Secrétariat du Conseil du Trésor reconnaît l'importance d'offrir de la formation et du perfectionnement concernant la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. C'est pourquoi la Politique sur l'accès à l'information prévoit que les chefs des institutions fédérales doivent informer leurs employés des politiques, procédures et responsabilités juridiques associées à la Loi. La Directive sur l'administration de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> contiendra des exigences plus précises pour sensibiliser davantage les employés et fournir plus d'information sur la Loi aux fonctionnaires chargés de responsabilités fonctionnelles concernant son application.</p>	<p>Le Secrétariat du Conseil du Trésor joue un rôle actif dans le soutien et l'encadrement de la collectivité de l'AIPRP. Depuis 2007, il s'emploie à renouveler sept instruments de politique obligatoires de l'AIPRP. Par ailleurs, le Secrétariat propose continuellement des activités de soutien à la collectivité de l'AIPRP. En moyenne chaque année, le SCT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • répond à quelque 2 250 demandes provenant d'institutions gouvernementales; • étudie et approuve près de 220 banques de renseignements personnels; • examine 250 descriptions d'activités de programme et de fonds de renseignements connexes provenant d'institutions gouvernementales; • dispense des conseils à la collectivité de l'AIPRP; • organise 60 activités de sensibilisation et d'apprentissage pour les membres de la collectivité de l'AIPRP.

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
<p>Recommandation 9</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada et le Commissariat à l'information du Canada, élabore une stratégie intégrée d'apprentissage visant l'ensemble des employés de la fonction publique.</p>	<p>Depuis plusieurs années, le Secrétariat offre un programme de formation répondant aux besoins des responsables de l'AIPRP. Des séances sont ainsi offertes régulièrement, gratuitement et dans les deux langues officielles, sur toutes sortes de sujets ayant trait à l'AIPRP. L'engagement du Secrétariat à fournir de la formation est évident. Depuis le 1^{er} avril 2008, il a organisé 51 séances, auxquelles ont participé 628 personnes. Vingt six autres séances sont prévues pour l'exercice en cours, et d'autres pourraient s'y ajouter selon le nombre d'inscriptions reçues. Comme fournisseur des services de formation commune à l'ensemble des fonctionnaires, l'École de la fonction publique du Canada sera chargée d'exécuter le programme de formation des responsables de l'AIPRP. Avec l'aide du Secrétariat du Conseil du Trésor, elle élaborera également de nouveaux cours pour répondre aux besoins croissants des intéressés.</p> <p>Le Secrétariat du Conseil du Trésor a mené une enquête auprès des responsables de l'AIPRP pour mieux comprendre leurs difficultés, évaluer leurs atouts et circonscrire leurs besoins. Les conclusions de cette enquête joueront un rôle fondamental dans l'amélioration continue du programme de formation et dans l'examen des moyens visant à remédier aux difficultés. De concert avec l'École, le Secrétariat est en train d'examiner des questions plus générales concernant le perfectionnement des responsables, dont l'élaboration d'un profil de compétences et, à plus long terme, l'éventuelle professionnalisation de tous les praticiens de l'AIPRP au sein du gouvernement du Canada.</p> <p>Au cours du premier trimestre de l'exercice 2009–2010, l'École de la fonction publique et le Secrétariat du Canada du Trésor continueront de circonscrire les besoins des fonctionnaires fédéraux en matière d'apprentissage concernant la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. Ce travail devrait se solder par l'élaboration d'une stratégie d'apprentissage intégrée. L'une des pierres angulaires de ce travail est le cours d'initiation sur l'accès à</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>	<p>Le SCT songe également à élaborer des profils de compétence pour la collectivité de l'AIPRP, dans le but de soutenir les activités de recrutement et de perfectionnement. Avec l'EFPC, le Secrétariat étudie de nouvelles possibilités de formation pour la collectivité de l'AIPRP. Dans cette optique, l'élaboration de cours visant les experts de l'AIPRP, et la prestation de ces cours par l'EFPC, font l'objet de pourparlers avec l'EFPC. Le SCT a aussi refondu le cours Tour d'horizon I-703 sur l'AIPRP de l'EFPC, qui s'adresse à toute la fonction publique. Le cours a été mis à l'essai avec succès du 9 au 11 juin 2009, et il fait maintenant partie des cours proposés par l'EFPC. Le SCT et l'EFPC continuent de travailler ensemble à la mise au point d'une stratégie quinquennale d'apprentissage intégré sur la GI/AIPRP, sous la direction de l'EFPC. En plus de ce qui précède, le SCT a resserré la gouvernance de l'AIPRP. En 2009, la composition du Comité sur la gestion de l'information dans l'entreprise (CGIE) a été élargie afin de mieux représenter les SMA qui sont responsables de l'AIPRP et de la GI. La structure renouvelée assure la surveillance continue aux échelons supérieurs des principaux enjeux stratégiques et opérationnels de l'AIPRP, et permet de mettre en valeur les intérêts communs des collectivités de la GI et de l'AIPRP en matière de perfectionnement et de formation.</p> <p>De plus, pour conserver l'accent sur les questions propres à l'AIPRP, un comité des DG de l'AIPRP a été créé en septembre 2009. Ce comité est chargé de revoir les questions générales de nature stratégique et opérationnelle propres à l'AIPRP, et de fournir des conseils stratégiques au directeur exécutif de la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels et au dirigeant principal de l'information du Canada. Le comité des DG de l'AIPRP a expressément placé le développement de la collectivité de l'AIPRP au nombre de ses principales initiatives prioritaires. Comme première étape de l'élaboration de modèles et de la normalisation des pratiques de RH reliés à l'AIPRP, le SCT</p> <p style="text-align: right;"><i>(suite à la page suivante)</i></p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
	<p>l'information et la protection des renseignements personnels que l'École est en train d'élaborer avec l'aide du Secrétariat. Ce cours, qui sera mis à l'essai au cours de l'été, devrait être offert dans tout le pays et dans les deux langues officielles d'ici septembre 2009. À partir de 2009 2010, l'École commencera également à examiner et à mettre à jour tous les cours dont un volet a trait à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> pour s'assurer qu'ils tiennent compte des nouveaux textes législatifs relatifs à l'AIPRP, de la jurisprudence récente et des nouveaux instruments stratégiques. Plus précisément, l'École visera à offrir un éventail continu allant de l'orientation des nouveaux fonctionnaires aux quatre cours obligatoires sur la délégation de pouvoirs, qui s'adressent aux gestionnaires de la fonction publique. L'École tient des relevés de présence à tous les cours de formation sur la délégation de pouvoirs et elle est en mesure de fournir des données statistiques sur l'utilisation des instruments d'évaluation en ligne obligatoires qui permettent de confirmer l'acquisition de connaissances au moyen de cette formation.</p> <p>Par ailleurs, le Secrétariat a préparé une présentation de base sur l'AIPRP à l'intention des cadres supérieurs et l'a adressée à tous les sous ministres pour les aider à informer leur personnel. Il offre également aux personnes désignées par le gouverneur en conseil des séances d'information individuelles sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Enfin, il fournit des conseils stratégiques et de l'aide aux responsables de l'AIPRP en publiant des documents d'orientation sur les enjeux émergents et en organisant régulièrement des réunions. Il offre également une aide immédiate aux responsables de l'AIPRP qui doivent régler certains problèmes, au moyen d'une ligne sans frais ou par courriel.</p>	<p>a analysé les qualifications exigées pour les postes associés à l'AIPRP qui sont annoncés sur Publiservice. De plus, le Secrétariat reverra et évaluera les structures organisationnelles des bureaux de l'AIPRP, dans le but d'élaborer, de concert avec la collectivité de l'AIPRP, divers modèles de gestion des activités d'AIPRP au sein des institutions gouvernementales.</p>

Recommandations du commissaire à l'information (décembre 23 2008)	Réponse du secrétariat du conseil du trésor (Secrétaire, 23 janvier 2009)	État d'avancement
<p>Recommandation 10</p> <p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor examine les critères, dans l'optique du Cadre de responsabilisation de gestion, de façon à s'assurer qu'ils permettent de mesurer le rendement global des institutions fédérales pour ce qui est de satisfaire à leurs obligations aux termes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>.</p>	<p>Réponse à la recommandation 10</p> <p>Le Parlement a instauré un mécanisme visant à garantir la reddition des comptes concernant l'application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. Selon l'article 72 de la Loi, le chef de chaque institution fédérale doit remettre à la Chambre des communes et au Sénat un rapport annuel sur l'application de la Loi dans son organisation. Cette disposition s'applique aux 255 institutions visées par les lois sur l'AIPRP, mais 20 % d'entre elles seulement sont évaluées en vertu du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).</p> <p>C'est en fonction du CRG que les activités associées à l'application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont évaluées depuis 2005–2006. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a évalué le rendement de 53 institutions au cours de la première année et il est en train d'évaluer celui de 49 autres pour l'exercice 2007–2008. Cette évaluation comprend un examen et une analyse du rapport annuel de l'institution, de sa section dans Info Source, du rapport ministériel sur le rendement, du rapport sur les plans et les priorités, de la structure de l'architecture des activités de programme et du site Web. Cela permet de déterminer si l'institution fournit des descriptions complètes et actuelles de ses fonctions, de ses programmes, de ses activités et des renseignements qu'elle possède. On examine également le rapport annuel du Commissaire à l'information pour vérifier si celui-ci a décelé certains problèmes particuliers dans l'institution en question.</p> <p>La méthode employée pour effectuer ces évaluations est examinée tous les ans et révisée au besoin. L'examen et l'amélioration de cette méthode se poursuivra dans l'avenir de façon à tenir compte des nouvelles politiques et directives et des nouvelles données statistiques recueillies. Ce processus continu de mise au point permettra de garantir l'harmonisation de toutes les procédures d'évaluation de la conformité et de réduire le fardeau administratif des institutions.</p>	<p>Le SCT poursuit son examen de la méthode appliquée chaque année au CRG pour évaluer la conformité. Pour la ronde VII du CRG (année d'évaluation 2009–2010), 49 institutions ont fait l'objet d'une évaluation.</p> <p>Dernièrement, le Secrétariat a lancé un projet qui consiste à examiner l'actuel cadre d'évaluation de la conformité du CRG, et à élaborer d'autres méthodes d'évaluation pour les prochaines rondes du CRG et d'autres outils d'évaluation de la conformité. Pour cela, il recourra entre autres à de nouvelles données statistiques sur l'AIPRP, afin d'améliorer l'aptitude du SCT à surveiller le rendement.</p>





Appendice B

Méthode utilisée par le Commissariat pour déterminer le classement des institutions

Une note globale est attribuée à chaque institution fédérale comme mesure de son rendement. Cette note, applicable à la période visée par le rapport, repose sur plusieurs facteurs. Comme point de départ, nous évaluons le respect des dispositions législatives, notamment si les demandes de communication ont été traitées selon les délais prévus par la Loi d'accès à l'information (pourcentage de

présomptions de refus) et si les avis en vertu du paragraphe 9(2) ont bien été envoyés au Commissaire à l'information.

En outre, nous tenons compte des pratiques et processus mis en œuvre par l'institution qui ont eu un effet, positif ou négatif, sur la capacité de celle-ci à s'acquitter de ses obligations en vertu de la Loi. Parmi les pratiques et processus

en question, nous avons examiné les délais de traitement moyen et les pratiques exemplaires. Les facteurs contextuels comme les fluctuations du volume de travail, ont également été pris en compte :

Overall Grade	Factors
<p>★★★★★ (Exceptionnel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 % ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée. • Ensemble exhaustif de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais (communication proactive, informelle ou partielle, ententes de collaboration, absence de classement des demandes ou de retards causés par le classement des demandes, accent sur le service aux demandeurs, etc.). • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier (par exemple, augmentation du volume de travail et volume élevé de demandes de consultation reçues).
<p>★★★★☆ (Supérieur à la moyenne)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 % ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans la plupart des cas. • Ensemble exhaustif de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.

Overall Grade	Factors
 (Dans la moyenne)	<ul style="list-style-type: none"> • 20% ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans une certaine mesure. • Un certain nombre de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.
 (Sous la moyenne)	<ul style="list-style-type: none"> • 20 % ou plus de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : plus de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %). • Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen. • Nombre limité de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.
 (Insatisfaisant)	<ul style="list-style-type: none"> • 20 % ou plus de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : plus de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %). • Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen. • Pratiques insuffisantes pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.

Méthode utilisée par le Commissariat pour calculer le taux de présomption de refus des institutions

Le taux de présomption de refus représente le pourcentage de demandes qu'une institution n'a pas réglée dans les délais prescrits (30 jours et prorogés) par la *Loi sur l'accès à l'information*. Il y a quatre catégories de demandes en retard : les

demandes en retard reportées de l'exercice précédent, les demandes réglées après 30 jours sans le recours à une prorogation, les demandes réglées après l'échéance de la prorogation et les demandes non réglées à la fin de

l'exercice ayant dépassé leur date d'échéance. Le taux de présomption de refus est calculé en divisant le nombre total de demandes en retard par le nombre total de demandes en cours de l'exercice. Voici un exemple :

Demandes en retard reportées à l'exercice 2008–2009	47
Demandes réglées après 30 jours sans prorogation	18
Demandes réglés après l'expiration de la prorogation	24
Demandes en retard reportées à l'exercice 2009–2010	52
Total des demandes en retard	141
Demandes reportées à l'exercice 2008–2009	256
Nouvelles demandes en 2008–2009	1 259
Total des demandes en cours	1 515

Taux de présomption de refus : $141 \div 1\,515 = 0,093 \times 100 = 9,3 \%$