



Commissaire  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada



UN RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT DE

**Suzanne Legault**

*Commissaire à l'information du Canada*

Mars 2011

# Le **libre** **accès :** une **question** **d'ouverture**

Fiches de rendement de 2009–2010

Le Commissariat à l'information du Canada  
Place de Ville, Tour B, 7<sup>e</sup> 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](mailto:general@oic-ci.gc.ca)  
Site Internet : [www.oic-ci.gc.ca](http://www.oic-ci.gc.ca)

©Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2011  
No cat. : IP4-8/2011F-PDF  
ISBN 978-1-100-96890-2



Commissaire  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada



Mars 2011

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Le libre accès : une question d'ouverture – fiches de rendement de 2009–2010*.

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre du travail continu du Commissariat à l'information en vue de montrer les moyens que prennent les institutions fédérales pour se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment aux délais exigés pour répondre aux demandes. L'année dernière, le Commissariat a examiné un large éventail d'institutions ayant reçu 88 % de toutes les demandes d'accès adressées au gouvernement fédéral en 2008–2009. J'ai fait des recommandations à ces institutions quant aux points à améliorer. Le présent rapport contient un résumé du suivi donné à ces recommandations par les institutions qui avaient affiché le pire rendement l'année dernière ainsi que par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour ce qui est des enjeux systémiques liés à l'accès à l'information.

Cette année, nous avons évalué cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement qui sont devenus assujettis à la *Loi* en 2007 dans la foulée de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Les fiches de rendement le confirment : avec les bons outils, les bonnes ressources et la bonne attitude, il est possible de respecter pleinement la *Loi*. Avant toute chose, le succès dépend de l'engagement des organisations à l'égard des principes enchâssés dans la *Loi*.

Agréez, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La commissaire à l'information du Canada,

Suzanne Legault



Commissaire  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada



Mars 2011

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Le libre accès : une question d'ouverture – fiches de rendement de 2009–2010*.

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre du travail continu du Commissariat à l'information en vue de montrer les moyens que prennent les institutions fédérales pour se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment aux délais exigés pour répondre aux demandes. L'année dernière, le Commissariat a examiné un large éventail d'institutions ayant reçu 88 % de toutes les demandes d'accès adressées au gouvernement fédéral en 2008–2009. J'ai fait des recommandations à ces institutions quant aux points à améliorer. Le présent rapport contient un résumé du suivi donné à ces recommandations par les institutions qui avaient affiché le pire rendement l'année dernière ainsi que par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour ce qui est des enjeux systémiques liés à l'accès à l'information.

Cette année, nous avons évalué cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement qui sont devenus assujettis à la *Loi* en 2007 dans la foulée de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Les fiches de rendement le confirment : avec les bons outils, les bonnes ressources et la bonne attitude, il est possible de respecter pleinement la *Loi*. Avant toute chose, le succès dépend de l'engagement des organisations à l'égard des principes enchâssés dans la *Loi*.

Agréez, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La commissaire à l'information du Canada,

Suzanne Legault

# Table des matières

<b>Message de la commissaire</b>	<b>vi</b>
<b>Sommaire</b>	<b>vii</b>
<b>Introduction</b>	<b>viii</b>
<b>Chapitre 1. La Loi fédérale sur la responsabilité : gains limités sur le plan de la transparence</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 2. Changer les choses : Rapport sur les progrès accomplis sur les recommandations et les engagements antérieurs</b>	<b>7</b>
Fiches de rendement de 2008–2009	7
Recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	9
Engagements du Commissariat à l'information	10
<b>Chapitre 3. Les meilleurs et les pires : fiches de rendement de 2009–2010</b>	<b>12</b>
Bureau du vérificateur général du Canada	17
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	21
Commissariat à l'information du Canada	25
Énergie atomique du Canada limitée	29
Société canadienne des postes	33
Société du Centre national des Arts	39
Société Radio-Canada	43
VIA Rail Canada Inc.	49
<b>Appendice A</b>	<b>53</b>
<b>Appendice B</b>	<b>55</b>
<b>Appendice C</b>	<b>58</b>

## Message de la commissaire



J'ai le plaisir de présenter au Parlement ce rapport spécial, qui comprend les fiches de rendement qui traitent de la réponse de huit institutions aux demandes d'accès

à l'information en 2009–2010. L'un de mes objectifs, à titre de commissaire à l'information du Canada, est d'améliorer l'accès à l'information et de renverser la tendance à la baisse pour ce qui est de la communication des renseignements et du respect des délais. Les fiches de rendement se sont révélées des instruments de changement à cet égard, comme en témoignent le travail positif entrepris par les institutions que le Commissariat a examinées l'année dernière ainsi que les progrès signalés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Les fiches de rendement de 2009–2010 s'inscrivent dans le plan triennal pour les fiches de rendement publié en 2009. Dans le cadre de ce plan, le Commissariat s'est engagé à examiner en profondeur les retards dans le traitement des demandes d'accès afin de trouver les causes sous-jacentes et de mettre en œuvre des solutions en vue de régler le problème. Nous avons choisi huit institutions qui n'ont été assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* qu'en 2007 en raison de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, à savoir cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement, y compris le Commissariat à l'information. Auparavant, les fiches de rendement portaient sur des institutions assujetties à la loi fédérale sur l'accès à l'information depuis qu'elle est en vigueur, soit depuis près de 28 ans.

Le régime mis en place dans le contexte de la *Loi fédérale sur la responsabilité* a entraîné une augmentation du nombre d'institutions visées par la *Loi sur l'accès à l'information*. En outre, il a instauré des exceptions et des exclusions afin que la *Loi* ne puisse être appliquée indissociablement à tous les documents

relevant de ces institutions. Même si certaines exceptions sont justifiées parce qu'elles permettent de ne pas communiquer certains renseignements dans des circonstances particulières, celles associées aux nouvelles institutions ne font qu'ajouter au sceau du secret et à la complexité de la *Loi*. De plus, la *Loi fédérale sur la responsabilité* n'a pas réussi à faire en sorte que toutes les institutions qui dépensent l'argent des contribuables ou qui assument des fonctions publiques soient assujetties à la loi en matière d'accès à l'information. Cette approche fragmentée est contraire à l'objet de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui consiste à assurer un accès universel aux documents relevant des institutions fédérales, sauf dans de rares circonstances, et à celui de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, qui vise à accroître la transparence gouvernementale. En outre, les contraintes découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité* s'ajoutent aux modifications apportées à la *Loi* qui, prises isolément, semblent inoffensives, mais qui érodent, progressivement et subtilement, le droit des Canadiens à l'accès aux documents gouvernementaux.

C'est dans ce contexte que le Commissariat a entrepris la préparation des fiches de rendement de 2009–2010. Je suis enchantée que six des huit institutions examinées aient eu un rendement élevé. Même si la cohorte de cette année ne représentait qu'une petite partie des demandes d'accès à l'information reçues dans l'ensemble du gouvernement en 2009–2010 (moins de 2 %), son rendement prouve qu'il est possible de se conformer à la *Loi* lorsque les bons ingrédients sont réunis. Cela commence par une bonne attitude à l'égard de la transparence, intrinsèquement liée au leadership dans les hautes sphères de l'institution, les bons outils et des ressources suffisantes, jumelés à une bonne approche à l'égard du traitement des demandes d'accès à l'information. Les institutions qui ont affiché un rendement optimal cette année sont des modèles

d'excellence pour la communauté de l'accès à l'information. Au moyen du présent rapport, j'aimerais leur rendre hommage et célébrer leurs réalisations.

Tout n'est pas parfait cependant. Deux institutions ont obtenu de très faibles notes : la Société Radio-Canada a affiché un rendement insatisfaisant, tandis que celui de la Société canadienne des postes était hors norme, cette institution présentant des délais de traitement parmi les plus longs que le Commissariat ait jamais vus. Ensemble, ces deux institutions ont fait l'objet de 10 % des plaintes présentées au Commissariat en 2009–2010. La crainte de ces institutions de divulguer de l'information a entraîné d'importants retards à l'interne, prolongé les processus d'examen et d'approbation et donné lieu à un piètre service pour les Canadiens.

Le présent rapport fournit de l'information précieuse quant à la façon d'améliorer l'administration du système actuel d'accès à l'information afin d'aider les institutions à donner aux demandeurs des réponses plus rapides et plus complètes. Ce n'est qu'une étape en vue de l'amélioration globale de l'accès à l'information au Canada. Comme le démontre le présent rapport, les institutions fédérales reconnaissent qu'il y a du travail à faire et prennent des mesures en ce sens. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tente de régler les problèmes systémiques touchant l'accès à l'information, en donnant suite notamment aux recommandations formulées par le Commissariat dans de récents rapports spéciaux. Toutefois, en raison des modifications apportées par la *Loi fédérale sur la responsabilité* et de l'érosion subtile du droit des Canadiens à l'accès à l'information, je suis plus que jamais convaincue que la bonne stratégie pour renverser la tendance à la baisse pour ce qui est de la communication des renseignements et du respect des délais doit inclure une modernisation de la *Loi* et de son application.

# Sommaire

Le présent rapport spécial est le fruit du travail effectué au cours de la deuxième année du plan triennal relatif aux fiches de rendement du Commissariat à l'information. Ce plan a établi une marche à suivre pour cerner les causes sous-jacentes des retards liés au traitement des demandes d'accès à l'information et trouver des solutions pour régler le problème.

Le rapport de cette année est axé sur huit institutions qui ont été assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* en 2007 en raison de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Ces institutions sont des sociétés d'État et des agents du Parlement, et chacune d'elles a été choisie parce que le Commissariat a reçu cinq plaintes ou plus à leur égard pendant la période au cours de laquelle elles ont été assujetties à la *Loi*. Parmi ces institutions, il y a le Commissariat dont la fiche de rendement a été préparée par le commissaire à l'information ad hoc.

Le contexte des fiches de rendement de ces institutions a été marqué non seulement par une hausse du nombre d'institutions visées, mais également par un plus grand nombre d'exceptions et d'exclusions découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Malgré les intentions du gouvernement au moment où il a présenté ces changements, cette loi a peu amélioré la transparence. Par exemple, même si les demandes présentées aux institutions ajoutées ne comptaient qu'approximativement 2 % de toutes les demandes de communication reçues par le gouvernement fédéral en 2009–2010, ces institutions ont fait l'objet de près de 12 % des plaintes adressées au Commissariat au cours de cette année. En outre, ces

nouvelles institutions communiquent moins de renseignements, toutes proportions gardées, que leurs homologues fédéraux, probablement parce que les nouvelles exceptions et exclusions leur permettent de refuser de les communiquer ou les obligent à le faire.

Dans le cadre du processus relatif aux fiches de rendement, le Commissariat a également demandé aux 13 institutions qui avaient affiché le pire rendement en 2008–2009 de fournir un rapport sur les mesures prises en vue de mettre en œuvre les recommandations du Commissariat. Les progrès sont nombreux : les institutions ont trouvé de nouvelles ressources à l'appui de leur fonction d'accès, amélioré leurs ordonnances de délégation de pouvoirs et mis en œuvre de meilleures procédures. Cela est de bon augure pour l'évaluation que fera le Commissariat de ces institutions et des 11 autres qui ont été évaluées en 2008–2009 au cours du prochain exercice.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fait également état d'une amélioration dans de nombreux secteurs en ce qui a trait à la mise en œuvre des recommandations formulées par le Commissariat au cours des deux dernières années. Les initiatives qui seront lancées en 2010–2011 en vue de recueillir davantage de données statistiques sur la charge de travail liée à l'accès à l'information de toutes les institutions sont particulièrement dignes de mention. Enfin, le Commissariat rend compte des mesures qu'il a prises en vue de respecter les engagements formulés dans le rapport spécial de l'année dernière.

En ce qui a trait aux fiches de rendement de 2009–2010, elles racontent l'histoire d'institutions qui affichent parmi les pires et les meilleurs rendements que le Commissariat a observés depuis qu'il a commencé à préparer ces évaluations, en 1999. Six des huit institutions ont obtenu un résultat supérieur à la moyenne, quatre ayant obtenu un « A » et quatre ayant affiché un taux de présomption de refus de 0 % – c'est à dire qu'elles ont respecté le délai imparti par la *Loi* pour toutes les demandes traitées en 2009–2010. Toutefois, cette histoire n'est pas parfaite. La Société canadienne des postes a affiché l'un des pires taux de présomption de refus de l'histoire des fiches de rendement, et, combinée à la Société Radio-Canada – l'autre institution qui a eu un faible rendement cette année – elle a fait l'objet de 10 % des plaintes qu'a reçues le Commissariat en 2009–2010. Le Commissariat a formulé de nombreuses recommandations à l'intention de la Société canadienne des postes et de la Société Radio-Canada en vue de les aider à améliorer leur rendement dans les années à venir et à communiquer plus rapidement l'information aux demandeurs.

En ce qui a trait aux institutions qui ont affiché un bon rendement, il est clair que la conformité optimale à la *Loi sur l'accès à l'information* est possible. Cela commence par une bonne attitude à l'égard de la transparence, intrinsèquement liée au leadership dans les hautes sphères de l'institution, les bons outils et des ressources suffisantes, jumelés à une bonne approche à l'égard du traitement des demandes d'accès à l'information.

# Introduction

Dans le plan triennal relatif aux fiches de rendement, le Commissariat à l'information s'est engagé à examiner attentivement les retards dans les réponses des institutions fédérales aux demandes présentées en application de la *Loi sur l'accès à l'information*<sup>1</sup>. Au cours de la première année du plan, le Commissariat a examiné un vaste éventail d'institutions fédérales, qui avaient reçu 88 % de toutes les demandes présentées au gouvernement en 2008–2009. Cet exercice a confirmé que le problème des retards chroniques n'avait pas encore été abordé de manière appropriée et continuait de miner le droit à l'information des demandeurs. Le présent rapport rend compte des mesures prises par les institutions qui ont affiché le pire rendement de la cohorte 2008–2009 en vue d'améliorer leur conformité à la *Loi*.

Au cours de la deuxième année du plan, le Commissariat a choisi d'évaluer des sociétés d'État et des agents du Parlement assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information* en raison de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Ces institutions, qui figurent ci-dessous, n'ont jamais été évaluées auparavant et ont été choisies parce que le Commissariat avait reçu plus de cinq plaintes à leur égard depuis l'entrée en vigueur de la *Loi* en 2007 :

- Bureau du vérificateur général du Canada
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
- Commissariat à l'information du Canada (fiche de rendement préparée par le commissaire à l'information ad hoc)

- Énergie atomique du Canada limitée
- Société canadienne des postes
- Société du Centre national des Arts
- Société Radio-Canada
- VIA Rail Canada Inc.

Le **chapitre 1** porte sur les changements apportés à la *Loi sur l'accès à l'information* en raison de la *Loi fédérale sur la responsabilité* – nouvelles institutions assujetties et exceptions et exclusions ajoutées. Le **chapitre 2** présente les progrès réalisés relativement à la mise en œuvre des recommandations que le Commissariat a formulées à l'intention des institutions qui ont obtenu un résultat inférieur à la moyenne ou pire en 2008–2009 et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi que les mesures que le Commissariat a prises en vue d'améliorer certains de ses domaines de responsabilité. Enfin, le **chapitre 3** contient les fiches de rendement des huit institutions évaluées en 2009–2010.

L'information contenue dans le présent rapport provient de diverses sources, y compris des réponses des institutions au questionnaire du Commissariat demandant des statistiques et des réponses descriptives à des questions précises, ainsi que des entrevues avec des responsables clés de l'accès à l'information dans la foulée du questionnaire<sup>2</sup>. Le Commissariat a complété l'information reçue avec des imprimés des systèmes de gestion des cas et les rapports annuels sur l'accès à l'information des institutions ainsi qu'avec ses propres dossiers. Le Commissariat apporte une perspective unique à

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 et des courriels. Le droit à l'accès à l'information est limité par un certain nombre d'exceptions et d'exclusions qui permettent aux institutions et, dans certaines circonstances, qui exigent d'elles de soustraire à la communication des parties des documents demandés en application de la *Loi*. Ces exceptions et exclusions établissent un équilibre entre l'accès à l'information et le besoin de protéger la vie privée d'une personne, les secrets commerciaux, la sécurité nationale et les communications franches nécessaires à l'élaboration efficace des politiques.

Le Commissariat à l'information aide à s'assurer que les institutions fédérales respectent la *Loi* et fournissent un accès à l'information en temps opportun afin que le gouvernement fédéral continue à rendre des comptes aux Canadiens.

l'évaluation du rendement global des institutions. Les conclusions du présent rapport découlent de son expertise et de l'analyse de tous les renseignements que ces sources ont fait ressortir.

<sup>1</sup> Plan triennal : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_3\\_yrs\\_plan.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx)

<sup>2</sup> Réponses au questionnaire du Commissariat : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2009-2010\\_questionnaires.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_questionnaires.aspx).

# Chapitre 1. La Loi fédérale sur la responsabilité : gains limités sur le plan de la transparence

La *Loi sur l'accès à l'information* accorde aux Canadiens un droit général d'accès à l'information du gouvernement fédéral. Afin de protéger ce droit et d'inclure toute la gamme des documents des institutions, la *Loi* doit s'appuyer sur des bases solides, notamment une application à grande échelle, des mesures de protection explicites et serrées visant à protéger l'information sensible ainsi qu'un modèle de conformité qui permet de fournir des réponses opportunes, exactes et exhaustives aux demandes de communication.

La *Loi fédérale sur la responsabilité*, qui a reçu la sanction royale le 12 décembre 2006, a apporté des modifications disparates à la *Loi sur l'accès à l'information* (augmentation du nombre d'institutions visées et ajout d'exceptions et d'exclusions propres à certaines institutions pour en limiter la portée). Ces changements ont donné lieu à un régime décousu dans le contexte de *Loi sur l'accès à l'information* qui érode petit à petit son statut de loi d'application générale et l'éloigne des régimes modernes d'accès à l'information.

## NOUVELLES INSTITUTIONS

La portée désirée de la législation en matière d'accès à l'information a longtemps été un sujet d'étude et de débats au Canada. On l'a décrite comme étant le sujet le plus complexe, informel et nébuleux en théorie et en pratique<sup>3</sup>. Il n'y a aucun critère largement accepté, ni au Canada ni au sein des organisations internationales,

pour déterminer quels organismes devraient être assujettis aux lois sur l'accès à l'information. Les observateurs prônent habituellement l'adoption de définitions générales qui reflètent les principes de transparence et de responsabilité enchâssés dans les lois sur l'accès à l'information. Par conséquent, les critères qu'utilisent les gouvernements pour établir les organisations assujetties à ces lois tendent à être suffisamment généraux pour assurer une vaste portée – compte tenu de la composition des organisations, de leurs fonctions ou des services qu'elles offrent, de la façon dont elles sont financées et de la mesure dans laquelle le gouvernement a une emprise sur elles.

Au Canada, les institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* figurent à l'annexe I ou sont des sociétés d'État (et chacune de leurs filiales en propriété exclusive), selon la définition fournie à l'article 83 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*<sup>4</sup>. La *Loi sur l'accès à l'information* ne fait pas état de critères relatifs à l'inclusion des institutions à l'annexe I, et ceux-ci ne figurent pas dans une politique à titre de ligne directrice. Par conséquent, on ne sait pas exactement comment le gouvernement a choisi les nouvelles institutions assujetties en raison de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Quoi qu'il en soit, on a ajouté sept sociétés d'État, six agents du Parlement, cinq fondations et d'autres organisations qui dépensent l'argent des contribuables ou qui assument des fonctions publiques<sup>5</sup>. La majorité des

## Une approche fondée sur des principes pour des entités assujetties

Au Canada, les critères utilisés en vue de déterminer les institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* devraient refléter les principes de transparence et de responsabilité enchâssés dans la *Loi* et sa nature quasi constitutionnelle. La *Loi* devrait être modifiée afin d'établir explicitement les critères à utiliser pour déterminer les entités qui y sont assujetties à peu près comme suit :

- les institutions financées en tout ou en partie par le gouvernement du Canada, y compris celles pouvant réunir des fonds par l'intermédiaire d'emprunts publics;
- les institutions relevant en tout ou en partie du gouvernement du Canada, y compris celles pour lesquelles le gouvernement nomme la majorité des membres des instances qui les régissent;
- les institutions dotées d'une fonction publique, y compris celles dont les activités touchent au domaine de la santé et de la sécurité, de l'environnement et de la sécurité économique.

<sup>3</sup> *Fallen Behind : Canada's Access to Information Act in the World Context*, Stanley L. Tromp, 2008, p. 78 : <http://www3.telus.net/index100/report> [en anglais seulement].

<sup>4</sup> Annexe I de la *Loi sur l'accès à l'information* : <http://laws.justice.gc.ca/fra/A-1/page-8.html#anchors:c:1>

<sup>5</sup> Le Commissariat au lobbying, un agent du Parlement, n'a été assujetti à la *Loi* qu'en juillet 2008.

nouvelles institutions sont des filiales en propriété exclusive de sociétés d'État. Ensemble, ces institutions représentaient approximativement 4 % de toutes les demandes que le gouvernement a reçues en 2007–2008, 3 % en 2008–2009 et 2 % en 2009–2010.

Même aujourd'hui, les organisations qui dépensent l'argent des contribuables ou qui exercent des fonctions publiques ne sont pas toutes assujetties à la *Loi*. Par exemple, la Chambre des communes, le Sénat et les tribunaux ne le sont pas – même si une recommandation en ce sens avait été formulée en 1987 par un comité parlementaire<sup>6</sup>. Un ancien commissaire à l'information, Robert Marleau, était également en faveur de leur inclusion en 2009<sup>7</sup>.

Outre celles ci, de nombreuses autres institutions ne sont pas assujetties à la *Loi* (voir l'appendice A pour de plus amples détails). Ce sont des institutions – appelées « autres sociétés dans lesquelles le Canada détient des intérêts » – dans lesquelles le gouvernement fédéral détient un intérêt ou participe à la surveillance, y compris des entreprises mixtes, des entreprises en coparticipation, des organisations internationales, des sociétés à régie partagée et des sociétés visées par les dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*. Le *Rapport annuel au Parlement – Les sociétés d'État et autres*

**Tableau 1. Nombre actuel d'autres sociétés dans lesquelles le gouvernement du Canada détient des intérêts**

Type	31 juillet 2010	31 juillet 2009
Entreprises mixtes	–	–
Entreprises en coparticipation	2	2
Organisations internationales	15	15
Sociétés à régie partagée	97	99
Sociétés visées par les dispositions de la <i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i>	55	50

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

*sociétés dans lesquelles le Canada détient des intérêts 2010*, publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, définit ces expressions et dresse la liste de ces institutions<sup>8</sup>. Le Commissariat ne pouvait pas évaluer, au moyen des documents publics, le montant du financement que le gouvernement du Canada fournit à ces organisations chaque année.

C'est en examinant les institutions assujetties à la *Loi* que l'on peut le plus voir à quel point la portée est décousue. Seulement 15 % des organisations dans lesquelles le gouvernement du Canada détient des intérêts sont assujetties à la *Loi*. Par exemple, la Commission canadienne du blé, le Centre international des droits de la personne et du développement démocratique et les autorités portuaires de l'ensemble du Canada y

sont assujettis. Toutefois, l'Inforoute Santé du Canada, les autorités aéroportuaires et le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ne le sont pas. Ce qui est peut être encore plus préoccupant, c'est qu'aucune des sociétés à régie partagée dans les domaines de l'environnement et de la santé – domaines pour lesquels les Canadiens devraient s'attendre à un niveau élevé de transparence – n'est assujettie à la *Loi*<sup>9</sup>.

## NOUVELLES EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS

[L]a *Loi* sur l'accès à l'information vise à codifier le droit d'accès aux renseignements détenus par le gouvernement. Il ne s'agit pas de codifier le droit du gouvernement de refuser cet accès.

<sup>6</sup> Rapport du Comité permanent de la justice et du solliciteur général sur l'examen de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* intitulé *Une question à deux volets : Comment améliorer le droit d'accès à l'information tout en renforçant les mesures de protection des renseignements personnels*, 1987, recommandation 2.3, p. 9.

<sup>7</sup> *Renforcer la Loi sur l'accès à l'information pour faire face aux impératifs actuels*, présentation au Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique, le 9 mars 2009 : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/pa-ap-atia\\_reform\\_2009-march\\_2009-strengthening\\_the\\_access\\_to\\_information\\_act\\_to\\_meet\\_todays\\_imperatives.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/pa-ap-atia_reform_2009-march_2009-strengthening_the_access_to_information_act_to_meet_todays_imperatives.aspx)

<sup>8</sup> *Rapport annuel au Parlement* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cc-se/2010/cc-se09-fra.asp#Toc014>

<sup>9</sup> Le Groupe d'étude de l'accès à l'information a recommandé, en 2002, que ces sociétés soient assujetties à la *Loi*. Voir *Accès à l'information : comment mieux servir les Canadiens*, juin 2002, p. 24, recommandation 2.1 : <http://www.atirtf-geai.gc.ca/report/report38-f.html>

L'accès devrait être la règle et les exemptions qui constituent l'exception doivent être expressément prévues par la Loi<sup>10</sup>.

De manière générale, lorsque l'on envisage d'élargir la portée de la législation en matière d'accès à l'information, les nouvelles institutions affirment que les exceptions en place pourraient ne pas protéger leurs intérêts de manière adéquate. Les limites liées à l'accès aux documents relevant de toute institution qui doit être assujettie à la Loi ont été défendues par le Groupe d'étude de l'accès à l'information, en 2002<sup>11</sup>.

Après avoir déterminé les institutions assujetties à la Loi, par l'intermédiaire de modifications découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, le gouvernement a proposé un certain nombre de protections nouvelles et propres à certaines institutions qui limitaient l'accès aux ressources documentaires, et les a justifiées en fonction de leurs caractéristiques uniques. Comme le montre le tableau 2 (à la page suivante), ces limites comprennent dix nouvelles exceptions. Sept d'entre elles sont obligatoires, n'exigent pas que l'institution indique quels préjudices entraînerait la communication des renseignements en question, ne sont pas limitées dans le temps et ne contiennent aucune disposition dérogatoire relative au consentement et à l'intérêt public (voir l'encadré ci-dessus intitulé « Exceptions aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* »). Trois exceptions sont discrétionnaires, mais ne contiennent aucun critère de préjudice, et l'une d'elles protège les documents

## Exceptions aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*

La *Loi sur l'accès à l'information* comprend deux types d'exceptions, communément appelées « exceptions obligatoires » et « exceptions discrétionnaires ». Les **exceptions obligatoires** commencent par la locution suivante : « Le responsable de l'institution est tenu de refuser la communication ». Les **exceptions discrétionnaires** commencent par la locution suivante : « Le responsable de l'institution peut refuser la communication ».

En outre, la *Loi* comprend deux types de critères, communément appelés le critère objectif et le critère de préjudice. Un **critère objectif** est utilisé en vue de cerner les catégories d'information auxquelles certaines exceptions de la *Loi* peuvent s'appliquer. Un **critère de préjudice** est utilisé pour déterminer si un document contient des renseignements dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter préjudice.

La *Loi* contient également des **dispositions dérogatoires relatives au consentement et à l'intérêt public** dans certaines circonstances. Cela signifie que le responsable de l'institution, même s'il est convaincu qu'une exception s'applique, peut communiquer les renseignements avec le consentement de la personne concernée par les renseignements ou lorsque la communication est d'intérêt public.

pendant 15 ans. La *Loi fédérale sur la responsabilité* a également ajouté deux nouvelles exclusions propres à certaines institutions.

Des représentants de certaines institutions que le Commissariat a évaluées aux fins des fiches de rendement de 2009–2010 ont comparu devant le Comité législatif de la Chambre des communes chargé du projet de loi C-2 (la *Loi fédérale sur la responsabilité*), et le Comité permanent des affaires juridiques et constitutionnelles du Sénat afin de discuter des répercussions liées au fait que leur institution serait assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*. Parmi les préoccupations qu'ont

exprimées ces représentants, il y avait le besoin de protéger les activités de journalisme et de programmation, les activités commerciales dans un contexte de concurrence ainsi que les documents de vérification et d'enquête.

La plupart des exceptions et des exclusions figurant au tableau 2 vont dans le sens d'autres limites déjà prévues dans la *Loi* qui s'appliquent à toutes les institutions fédérales. On peut douter de la nécessité de certaines limites lorsqu'un régime plus général est déjà en place. Par exemple, la *Loi* contient maintenant deux façons de traiter les documents d'enquête, selon l'institution à qui on demande les

<sup>10</sup> *Canada (Commissaire à l'information) c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1986] 3 C.F. 63 (1<sup>re</sup> inst.)

<sup>11</sup> *Comment mieux servir les Canadiens*, op. cit., note 9, p. 25.

**Tableau 2. Exceptions et exclusions ajoutées à la Loi sur l'accès à l'information par la Loi fédérale sur la responsabilité**

<b>Nouvelles exceptions</b>		
<b>Obligatoires</b>		
<b>Article</b>	<b>Exception</b>	<b>Institutions</b>
16.1	Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications	Vérificateur général Commissaire aux langues officielles Commissaire à l'information Commissaire à la protection de la vie privée
16.2	Documents se rapportant à des enquêtes	Commissaire au lobbying
16.4	Documents se rapportant à des enquêtes ou une conciliation	Commissaire à l'intégrité du secteur public
16.5	<i>Documents se rapportant à la Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>	Toutes les institutions fédérales
20.1	Conseils ou renseignements en matière d'investissement	Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public
20.2	Conseils ou renseignements en matière d'investissement	Office d'investissement du Régime de pensions du Canada
20.4	Modalités d'un contrat de services d'un artiste de spectacle ou l'identité d'un donateur	Société du Centre national des Arts
<b>Discretionnaires</b>		
16.3	Examens, enquêtes et révisions aux termes de la <i>Loi électorale du Canada</i>	Directeur général des élections
18.1	Intérêts économiques de certaines institutions fédérales	Société canadienne des postes Exportation et développement Canada Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public Via Rail Canada Inc.
22.1	Vérifications internes (préliminaires)	Toutes les institutions fédérales
<b>Nouvelles exclusions</b>		
<b>Article</b>	<b>Exclusion</b>	<b>Institutions</b>
68.1	Renseignements qui se rapportent à des activités de journalisme, de création ou de programmation	Société Radio-Canada
68.2	Renseignements qui relèvent de l'institution outre son administration générale ou l'exploitation de toute installation nucléaire	Énergie atomique du Canada limitée

renseignements. D'une part, toutes les institutions qui exercent des fonctions d'enquête peuvent appliquer différentes exceptions discrétionnaires avec et sans critère de préjudice. D'autre part, les agents du Parlement disposent de leur propre exception obligatoire relativement aux documents liés à des enquêtes qui assure une meilleure protection que celle offerte par les autres exceptions, et ce, malgré le fait que les fonctions d'enquête des agents du Parlement sont semblables à celles des autres institutions. Au cours des mois qui ont précédé l'adoption de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, un ancien commissaire à l'information, John Reid, a affirmé, dans un rapport spécial, que « [l']allégation selon laquelle des institutions nouvellement ajoutées ont davantage besoin d'agir sous le sceau du secret pour exercer leurs fonctions d'enquête et de vérification que nos instances de police, de sécurité et de renseignements n'est pas valable<sup>12</sup>. » Des systèmes à deux volets semblables ont été créés pour les documents liés aux intérêts économiques et aux renseignements de tiers.

Tout cela a pour effet de rendre la *Loi* encore plus complexe. De plus, l'interprétation juridique de ces nouvelles limites est incertaine et, par conséquent, il y a eu une augmentation des plaintes et des litiges. Par exemple, les nouvelles institutions étaient visées par 26,1 % de toutes les plaintes reçues par le Commissariat en 2007–2008, 14,6 % en 2008–2009 et 11,7 % en 2009–2010<sup>13</sup>. Une grande partie de ces plaintes concernaient la Société Radio-Canada. Le Commissariat a mis les enquêtes qu'il menait relativement à certaines de ces plaintes en suspens en raison d'une procédure judiciaire intentée par la Société. L'institution conteste les pouvoirs de la commissaire concernant l'enquête menée à l'égard de ces

<sup>12</sup> Réponse au Plan d'action du gouvernement relativement à la réforme de la Loi sur l'accès à l'information : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/pa-ap-atia\\_reform\\_2006.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/pa-ap-atia_reform_2006.aspx)

<sup>13</sup> Cela comprend les plaintes formulées contre le Commissariat à l'information.

plaintes. (Au moment de la rédaction du présent rapport, le Commissariat avait dû mettre en suspens 181 plaintes contre la Société Radio-Canada jusqu'à ce que ce litige soit réglé.)

Somme toute, les nouvelles limites de la *Loi* érodent le principe général selon lequel il y a un droit universel d'accès à l'information relevant des institutions fédérales. Les exceptions et les exclusions vont également à l'encontre de la tendance générale que suit la législation moderne en matière d'accès à l'information, à savoir des limites discrétionnaires comportant un critère de préjudice et une dérogation fondée sur l'intérêt public.

Même si l'adoption de la *Loi fédérale sur la responsabilité* était un effort louable en vue d'élargir la portée de la *Loi*, elle n'a pas permis d'inclure toutes les institutions qui dépensent l'argent des contribuables ou qui exercent des fonctions publiques. Cela

## Une approche fondée sur les principes pour le droit d'accès à l'information

Afin de refléter les principes de transparence et de responsabilité enchâssés dans la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi que sa nature quasi constitutionnelle, les exceptions à un droit universel d'accès à l'information devraient avoir les caractéristiques suivantes :

- Elles devraient être discrétionnaires.
- Elles devraient exiger une démonstration qu'un préjudice découlerait probablement de la communication.
- Elles devraient être assujetties à une disposition dérogatoire fondée sur l'intérêt public.

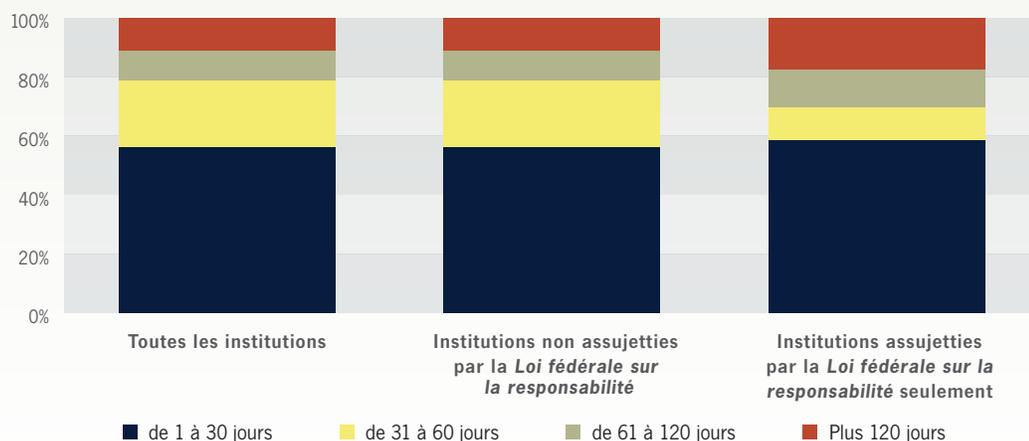
est attribuable au fait que le gouvernement a adopté une approche fragmentée à l'égard de l'expansion de la portée plutôt que de suivre des principes directeurs respectant les fondements de la *Loi*. Le plus troublant, c'est l'ajout de nouvelles exceptions et exclusions qui mettent à l'abri une partie des renseignements de

ces nouvelles institutions de l'accès à l'information et qui créent des doubles standards dans la *Loi*. De manière générale, les changements découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité* ont entraîné des gains limités sur le plan de la transparence.

## COMPARAISON

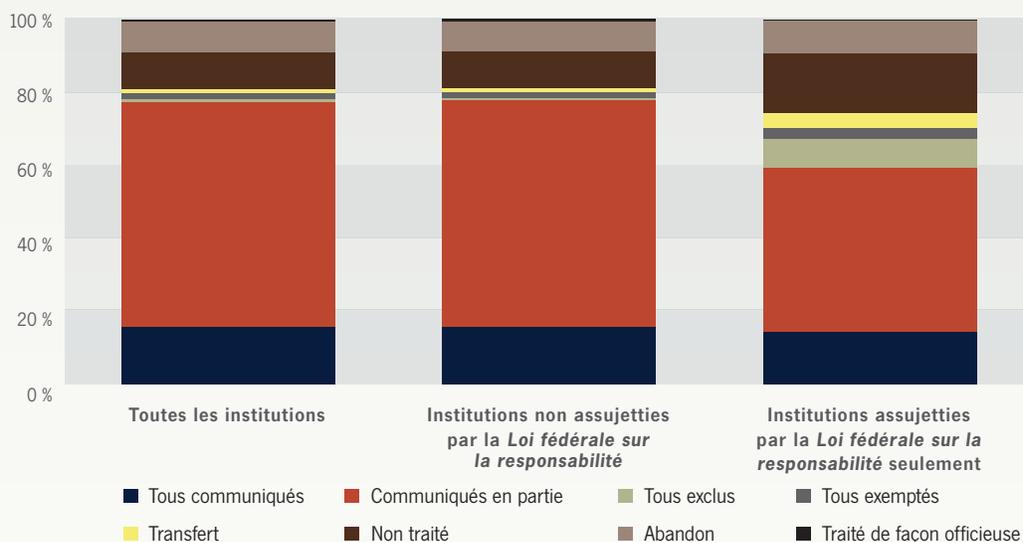
Comment comparer le rendement des nouvelles institutions aux autres? Comme l'illustre la figure 1, même si les nouvelles institutions assujetties à la *Loi fédérale sur la responsabilité* ont répondu à un plus grand nombre de demandes en 30 jours ou moins que leurs homologues fédéraux en 2009-2010, elles ont également répondu, toutes proportions gardées, à plus de demandes en 61 jours et plus.

**Figure 1. Délai de traitement en 2009–2010**



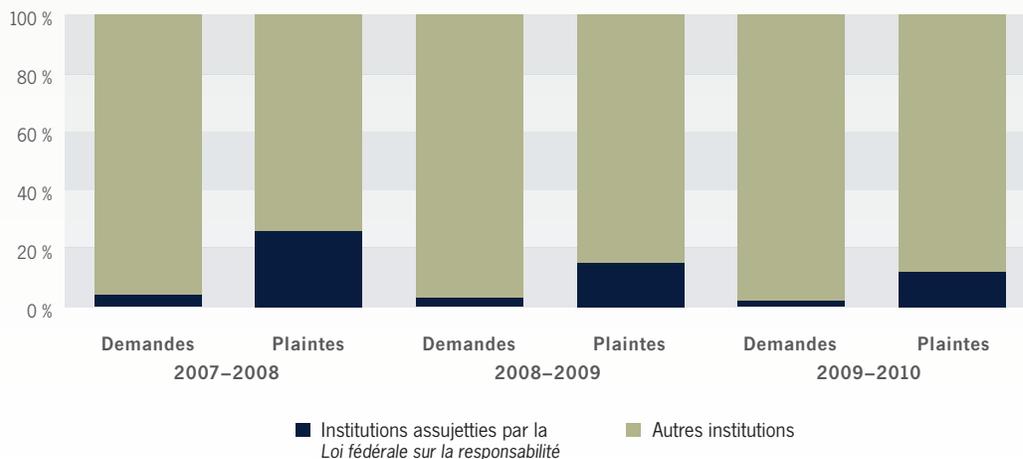
En ce qui a trait à la quantité de renseignements communiqués, la figure 2 illustre que les institutions assujetties en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité* tendent à divulguer moins de renseignements, toutes proportions gardées, que les autres, ce qui est probablement attribuable aux nouvelles exceptions et exclusions mises en œuvre à l'intention de ces institutions aux termes de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Le chapitre 3 fournit de l'information détaillée sur les exceptions et exclusions applicables aux huit institutions évaluées en 2009–2010.

**Figure 2. Divulgarion de renseignements en 2009–2010**



Même si les institutions assujetties en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité* n'ont reçu qu'un petit pourcentage des demandes adressées au gouvernement fédéral chaque année, elles font l'objet d'une plus grande partie des plaintes déposées au Commissariat que le laisserait croire le volume de demandes (figure 3).

**Figure 3. Demandes et plaintes de 2007–2008 à 2009–2010**



## Chapitre 2. Changer les choses : Rapport sur les progrès accomplis sur les recommandations et les engagements antérieurs

Dans le rapport spécial de l'année dernière, le Commissariat à l'information a formulé des recommandations à l'intention des institutions sur la façon d'améliorer leur rendement ainsi qu'à l'intention du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin qu'il aborde les

problèmes systémiques dans l'ensemble du gouvernement. Le Commissariat s'est également engagé à améliorer certains de ses domaines de responsabilité. Voici un rapport sur les progrès accomplis relativement à chacun de ces éléments.

### FICHES DE RENDEMENT DE 2008–2009

En 1999, le Commissariat a commencé à préparer des fiches de rendement afin de mesurer le rendement des institutions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. En 2007, le Commissariat a revu le

**Tableau 3. Progrès relatifs à la mise en œuvre des recommandations formulées dans les fiches de rendement de 2008–2009\***

Institutions	Ordonnance de délégation de pouvoirs	Leadership	Prorogations de délai	Consultations	Ressources	Gestion des documents	Taux de conformité	Avis de prorogation	Arriéré	Plaintes	Formation	Plan d'amélioration
Affaires étrangères et Commerce international Canada		●		●	●				●	●		
Agence canadienne de développement international	●			●			●	●	●			●
Agence canadienne d'inspection des aliments	●	●			●		●	●	●		●	●
Agence du revenu du Canada	●		●				●	●	●			●
Bureau du Conseil privé	■	●	●		●			●	●		●	
Défense nationale			●		■		●		●			
Environnement Canada					●	●		●	●			
Patrimoine canadien	●	●			●			●	●		●	●
Ressources naturelles Canada	●	●		●	●		●	●			●	●
Santé Canada	●	●	●			●	●		●			●
Service canadien du renseignement de sécurité							●	●			●	
Service correctionnel du Canada		●			●		●	●				●
Transports Canada		●		■	●		●	●	●		●	

Amorcé ● Non amorcé ■

\*Les recommandations sont regroupées par thème. Certaines recommandations touchent plus d'un thème. De plus, certaines institutions n'ont pas reçu de recommandation pour un ou plusieurs thèmes. Enfin, les trois carrés rouges (non amorcé) indiquent les recommandations auxquelles l'institution n'a pas souscrit. Le Commissariat réévaluera les 24 institutions l'an prochain, incluant les items « non amorcé ». Les réponses complètes des institutions sont disponibles au lien suivant : [http://www.oic-ci.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2009-2010\\_5.aspx](http://www.oic-ci.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_5.aspx)

## Faits saillants des progrès en vue d'une plus grande conformité à la *Loi*

Voici les faits saillants des mesures positives prises par les institutions ayant obtenu un rendement sous la moyenne ou inférieur en 2008–2009.

### **Augmentation des ressources**

- Affaires étrangères et Commerce international Canada a réaffecté 2,7 millions de dollars aux fonctions d'accès à l'information. L'institution a également embauché neuf consultants chevronnés afin qu'ils travaillent à la réduction de l'important arriéré de demandes sans réponse et créé dix nouveaux postes à temps plein.
- Transports Canada et le Service correctionnel du Canada disposent désormais d'un effectif complet.

### **Amélioration des délais de traitement**

- Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) et Ressources naturelles Canada (RNC) ont signalé avoir amélioré de manière importante leur taux de présomptions de refus au cours de 2010–2011. En octobre 2010, le SCRS avait traité 100 % des demandes dans les délais prescrits. Au cours du troisième trimestre, RNC a traité environ 93 % des demandes dans les délais.
- Le Bureau du Conseil privé (BCP) et Défense nationale ont signalé avoir réduit de manière importante leur délai moyen de traitement des demandes. La moyenne du BCP est passée de 157 jours en 2008–2009 à 94 jours en 2010–2011. En octobre 2010, la Défense nationale avait fait passer son délai de traitement moyen de 125 à 86 jours.

### **Changement d'ordonnance de délégation de pouvoirs**

- La présidente de l'Agence canadienne d'inspection des aliments et la commissaire de l'Agence du revenu du Canada ont chacune approuvé une ordonnance de délégation de pouvoirs révisée qui confère plus de pouvoir au coordonnateur de l'accès à l'information de l'institution.

### **Simplification des processus d'examen et d'approbation**

- Santé Canada a remplacé son processus d'approbation des dossiers de nature très délicate par un processus d'avis, et affirme que ce changement a entraîné une amélioration des délais et de la conformité.
- L'Agence canadienne de développement international a mis en œuvre un nouveau processus en vertu duquel le Cabinet du ministre est informé des documents à communiquer 72 heures à l'avance, mais ne les approuve pas.

### **Réduction de l'arriéré**

- Environnement Canada et l'Agence canadienne de développement international (ACDI) ont signalé avoir réduit de manière importante leur arriéré de demandes sans réponse. L'ACDI a traité 99 de ces 102 demandes et prévoit avoir traité les trois autres demandes d'ici le 31 mars 2011.

### **Surveillance plus étroite du rendement**

- L'Agence du revenu du Canada a élaboré un plan de redressement exhaustif en vue de régler les problèmes en matière de dotation, de formation, de traitement des demandes et d'arriéré.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a indiqué avoir fait d'importants progrès quant aux produits livrables mentionnés dans le plan d'action pluriannuel qu'elle a mis à jour en 2009. Ces mesures comprennent l'affectation de ressources adéquates à la fonction d'accès à l'information, la délégation de tout le pouvoir décisionnel en matière d'accès au gestionnaire de l'accès à l'information, la réduction de l'arriéré de demandes sans réponse de 50 % et l'adoption d'une approche simplifiée pour le traitement des demandes.

processus afin de recueillir de l'information qui brosserait un tableau plus complet du rendement de chaque institution et qui lui permettrait de formuler des recommandations plus ciblées.

L'année dernière, le Commissariat a évalué le rendement de 24 institutions fédérales et formulé des recommandations à chacune d'elles de sorte qu'elles améliorent leur rendement. Les institutions ont élaboré des plans en vue d'obtenir de meilleurs résultats. En tout, 13 des 24 institutions évaluées affichaient un rendement sous la moyenne ou inférieur. Le Commissariat a demandé à ces 13 institutions de fournir un rapport sur les efforts qu'elles ont déployés en vue de mettre en œuvre les recommandations. Le tableau 3 résume ces rapports. Le texte intégral se trouve sur le site Web du Commissariat<sup>14</sup>. Même s'il est trop tôt pour évaluer ou pleinement mesurer le progrès vers une plus grande conformité à la *Loi*, il est clair que l'on travaille à mettre en œuvre la plupart des recommandations.

Le Commissariat évaluera à nouveau les 24 institutions l'année prochaine, en examinant notamment les pratiques à l'égard desquelles le Commissariat et les institutions ont un point de vue différent.

### **RECOMMANDATIONS AU SÉCRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA**

Le Commissariat à l'information a cerné un certain nombre de problèmes systémiques dans le rapport spécial de l'année dernière (ordonnances de délégation de pouvoirs, leadership, prorogations de délai, consultations

et ressources) et a formulé plusieurs recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) à ce sujet. L'appendice B contient la réponse intégrale du SCT. En voici un résumé.

### **Ordonnances de délégation de pouvoirs**

Le Commissariat a recommandé que le Secrétariat du Conseil du Trésor évalue la mesure dans laquelle les institutions mettent en œuvre les pratiques exemplaires concernant la délégation de certains pouvoirs, tâches et fonctions aux termes de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'objectif étant d'obtenir des ordonnances de délégation de pouvoirs qui sont pertinentes, efficaces et transparentes<sup>15</sup>. Le SCT indique qu'il a examiné les ordonnances de délégation de pouvoirs des 24 institutions évaluées par le Commissariat l'année dernière et a conclu que ce n'était pas un facteur déterminant du respect des délais, mais qu'elle pouvait permettre d'éliminer certains niveaux d'approbation inutiles.

### **Leadership**

Le Commissariat a recommandé que le SCT élabore des critères dans le Cadre de responsabilisation de gestion afin de voir à ce qu'il mesure le rendement global des institutions fédérales à l'égard de leurs obligations aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCT a répondu qu'il avait ajouté de nouvelles exigences ayant trait à la gouvernance et à la capacité qui visent à évaluer la capacité des institutions à appliquer le programme d'accès à l'information.

### **Prorogations de délai**

Dans les deux derniers rapports spéciaux, le Commissariat a recommandé que le SCT recueille davantage de données statistiques annuelles afin de brosser un tableau plus juste du recours aux prorogations de délai. À compter d'avril 2011, le SCT élargira ses exigences en matière de données statistiques. Il compilera et publiera les résultats à l'automne 2012.

### **Consultations**

Dans les deux derniers rapports spéciaux, le Commissariat a recommandé que le SCT évalue l'ampleur des consultations entre les institutions fédérales en vue de répondre aux demandes de communication ainsi que l'incidence de ces consultations sur la charge de travail des institutions, dans le but d'affecter les ressources appropriées à cette fonction. Le SCT n'a pris aucune mesure précise en 2009–2010 pour évaluer l'incidence de ces consultations. Toutefois, dans le cadre des nouvelles exigences liées à la collecte de données statistiques, les institutions feront rapport sur les consultations. Les résultats seront publiés à l'automne 2012.

### **Ressources**

Dans les deux derniers rapports spéciaux, le Commissariat a recommandé que le SCT élabore et mette en œuvre un plan d'action intégré en matière de ressources humaines afin de remédier à la pénurie de personnel de l'accès à l'information dans l'ensemble du gouvernement. Au printemps 2010, le SCT a lancé un projet d'élaboration de descriptions de

<sup>14</sup> Rapports sur les progrès des institutions : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2009-2010\\_5.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_5.aspx).

<sup>15</sup> Pratiques exemplaires : <http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-airp/tools/practices-pratiques-fra.asp>

travail et de compétences afin de normaliser le travail dans l'ensemble de la fonction publique. Il prévoit également lancer un processus de dotation collective.

## ENGAGEMENTS DU COMMISSARIAT À L'INFORMATION

### Classement des plaintes : nouvelles catégories

Dans son rapport spécial de 2007–2008, le Commissariat s'est engagé à examiner la façon dont il classe les plaintes afin d'élaborer et de mettre en œuvre un nouvel ensemble de catégories de classement des plaintes<sup>16</sup>. Le Commissariat utilise ces catégories afin de décrire l'issue des enquêtes sur les plaintes.

En 2009–2010, le Commissariat a consulté ses employés, les coordonnateurs de l'accès à l'information et les membres du public concernant les catégories proposées. Les nouvelles catégories de classement des plaintes sont plus simples, plus justes et respectent la terminologie de l'article 37 de la *Loi sur l'accès à l'information*<sup>17</sup>. Voici les catégories que le Commissariat a commencé à utiliser le 1<sup>er</sup> avril 2010 :

- Bien fondée
  - bien fondée avec recommandations – réglée
  - bien fondée avec recommandations – non réglée
  - bien fondée, réglée sans recommandations
- Non fondée
- Résolue
- Discontinué

Le Commissariat est convaincu que ces nouvelles catégories de classement permettront de recueillir de meilleures données pour les prochaines fiches de rendement, puisque ces catégories sont plus précises.

### Directives sur les prorogations de délai

Dans son rapport spécial de 2008–2009, le Commissariat s'est engagé à publier des directives sur les prorogations de délai utilisées par les institutions pour éviter de nuire à leurs activités quand elles doivent faire des recherches dans un grand volume de documents (conformément à l'alinéa 9(1)a) de la *Loi*)<sup>18</sup>. Après avoir consulté divers intervenants,

y compris des coordonnateurs de l'accès à l'information et des demandeurs, le Commissariat publiera des directives à ce sujet d'ici la fin mars 2011.

### Avis de prorogation

Dans son rapport spécial de 2008–2009, le Commissariat a constaté que les institutions ne se conformaient pas systématiquement à l'exigence énoncée au paragraphe 9(2) de la *Loi* selon laquelle il faut aviser le Commissariat de toute prorogation de délai de plus de 30 jours. De plus, le contenu et les justifications n'étaient pas uniformes. Le Commissariat a conclu que, pour que cet outil de surveillance soit aussi utile que souhaité, il fallait plus de conformité et de clarté. Il a pris les trois engagements suivants à cet égard :

- élaborer et mettre en œuvre un modèle d'avis de prorogation de délai et examiner des façons d'envoyer ces avis par voie électronique;
- publier des directives sur les procédures d'avis conformément au paragraphe 9(2) de la *Loi*;
- examiner et évaluer les avis de prorogation.

<sup>16</sup> Rapport spécial au Parlement de 2007–2008. *Fiches de rendement et problèmes systémiques influant sur l'accès à l'information au Canada* : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2007-2008\\_25.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008_25.aspx)

<sup>17</sup> Nouvelles catégories de classement des plaintes : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv\\_disposition-categories-des-plaintes.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_disposition-categories-des-plaintes.aspx)

<sup>18</sup> *Hors délai* : *Fiches de rendement 2008–2009 et problèmes systémiques influant sur l'accès à l'information au Canada* : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2008-2009.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009.aspx)

En vue d'améliorer le signalement des prorogations de délai, les employés du Commissariat chargés du traitement des avis ont reçu une formation pour être en mesure de relever les irrégularités et de saisir uniformément les renseignements contenus dans les avis dans une base de données. Le Commissariat a également examiné et évalué les avis de prorogation qu'il a reçus au cours de 2009–2010. Cet examen a permis d'obtenir de l'information utile concernant l'utilisation des prorogations de délai par chacune

des institutions. Le Commissariat commencera à publier ces renseignements en ligne, sous une forme réutilisable, en avril 2011. Cela permettra aux institutions de faire le suivi de leur propre rendement et de surveiller leur progrès par rapport à celui d'autres institutions. Le tableau 4 ci-dessous contient un exemple de renseignements regroupés concernant les prorogations de délai que le Commissariat commencera également à publier au printemps.

Le Commissariat élaborera un modèle de formulaire d'avis. Il cherche également à mettre en place des avis électroniques afin de faciliter le processus et le traitement des avis. L'objectif est de mettre en œuvre un processus de présentation électronique en 2011–2012.

**Tableau 4. Avis de prorogation, 2010–2011 (premier, deuxième et troisième trimestres)**

	avr.	mai	juin	T1	juil.	août	sept.	T2	oct.	nov.	déc.	T3	Total
Nombre d'avis reçus	489	469	495	<b>1 453</b>	436	505	430	<b>1 371</b>	534	512	617	<b>1 663</b>	<b>4 487</b>
Nombre moyen de jours par avis de prorogation	134	113	112	<b>120</b>	105	101	113	<b>106</b>	86	86	91	<b>94</b>	<b>103</b>
Nombre de prorogations signalées*	631	562	568	<b>1 761</b>	517	596	536	<b>1 649</b>	613	591	708	<b>1 912</b>	<b>5 322</b>
Motif : 9(1)a)	214	185	166	<b>565</b>	196	250	169	<b>615</b>	323	359	389	<b>1 071</b>	<b>2 251</b>
Motif : 9(1)b)	248	250	254	<b>752</b>	214	230	263	<b>707</b>	174	178	224	<b>576</b>	<b>2 035</b>
Motif : 9(1)c)	170	126	145	<b>441</b>	102	113	104	<b>319</b>	114	97	110	<b>321</b>	<b>1 081</b>

\*Certains avis ne font pas mention du motif de la prorogation.

## Chapitre 3. Les meilleurs et les pires : fiches de rendement 2009–2010

En ce qui a trait aux fiches de rendement de 2009–2010, le Commissariat à l'information a évalué des institutions qui n'ont été assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* que récemment. Les nouvelles institutions sont différentes à de nombreux égards des ministères et organismes que le Commissariat évalue habituellement et offrent un nouveau point de vue des activités en matière d'accès à l'information.

La cohorte de cette année comprend des sociétés d'État et des agents du Parlement. Les sociétés d'État mènent leurs activités dans un environnement essentiellement privé, mais elles ont des objectifs stratégiques qui sont à la fois commerciaux et publics<sup>19</sup>. Ces sociétés appartiennent exclusivement à l'État, mais sont gérées par un conseil d'administration nommé par le gouvernement. Elles sont financées par l'État de diverses façons, selon la loi qui régit leurs activités et la *Loi sur la gestion des finances publiques*. En 2010, le montant total des crédits parlementaires accordés à toutes les sociétés d'État était de 6,666 milliards de dollars<sup>20</sup>. Parmi les cinq institutions que le Commissariat a évaluées, Énergie atomique du Canada limitée, la Société Radio-Canada et la Société du Centre national des Arts ont toutes reçu une partie de leur financement par le truchement des crédits

parlementaires. VIA Rail Canada Inc. reçoit du financement du gouvernement du Canada en fonction des besoins de trésorerie, et la Société canadienne des postes reçoit une compensation pour certains programmes dont elle se charge au nom du gouvernement, comme le Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste, et peut également emprunter des fonds au Trésor du gouvernement du Canada.

Les agents du Parlement, comme le vérificateur général et les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, sont des agents indépendants qui surveillent minutieusement les activités du gouvernement liées à des fonctions confiées à des institutions par la loi. Ils relèvent directement du Parlement et non d'un ministre particulier et reçoivent du financement par le truchement de crédits parlementaires<sup>21</sup>. La nomination de ces agents passe habituellement par la Chambre des communes, le Sénat, ou les deux, qui doivent délibérer des recommandations du gouvernement.

Le Commissariat a choisi d'évaluer des institutions pour lesquelles il avait reçu plus de cinq plaintes depuis qu'elles étaient assujetties à la *Loi*. Bien qu'elles aient des exercices financiers différents, chacune des institutions a rendu compte

de ses résultats aux fins du processus de fiches de rendement pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010, conformément à une directive du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Toutes les réponses des institutions au questionnaire du Commissariat sont affichées sur le site Web de ce dernier<sup>22</sup>.

### CONSTATATIONS GÉNÉRALES

Le tableau 5 indique les notes décernées aux institutions pour 2009–2010. Le Commissariat a attribué des notes allant de A à F, selon la mesure dans laquelle les institutions répondaient à une série de critères (voir l'appendice C). Parmi ces critères, il y avait les délais et la conformité par rapport aux obligations imposées par la *Loi*, ainsi que des données qualitatives.

Les institutions sont divisées en deux groupes selon leur rendement en 2009–2010 : la Société du Centre national des Arts (CNA), le Bureau du vérificateur général (BVG), le Commissariat à l'information, le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP), Énergie atomique du Canada limitée (EACL) et Via Rail Inc., qui ont obtenu une note supérieure à la moyenne ou mieux, et la Société Radio-Canada et la Société canadienne des postes, qui ont obtenu une note insatisfaisante ou pire.

<sup>19</sup> Une société d'État peut avoir ou non qualité de mandataire de l'État. Les mandataires jouissent des mêmes immunités, privilèges et prérogatives que l'État, comme l'immunité fiscale. Énergie atomique du Canada limitée, la Société canadienne des postes et Radio Canada sont des mandataires. La Société du Centre national des Arts et VIA Rail Canada Inc. n'en sont pas. Voir le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *La qualité de mandataire et les sociétés d'État* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/gov-gouv/agent-mandataire/agent-mandataire-fra.asp>.

<sup>20</sup> Rapport annuel au Parlement. *Les sociétés d'État et autres sociétés dans lesquelles le Canada détient des intérêts, 2010* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cc-se/2010/cc-se09-fra.asp#Toc014>.

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> Réponses au questionnaire des institutions : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2009-2010\\_questionnaires.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_questionnaires.aspx)

**Tableau 5. Notes décernées aux institutions évaluées pour 2009–2010**

Institutions	Note	Rendement global
Bureau du vérificateur général du Canada	A	Exceptionnel
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	A	Exceptionnel
Commissariat à l'information du Canada*	A	Exceptionnel
Société du Centre national des Arts	A	Exceptionnel
Énergie atomique du Canada limitée	B+	Supérieur à la moyenne
VIA Rail Canada Inc.	B	Supérieur à la moyenne
Société Radio-Canada	F	Insatisfaisant
Société canadienne des postes	Hors norme	Alerte rouge

\*Le rendement du Commissariat à l'information du Canada a été évalué par Mario Dion, le commissaire à l'information ad hoc au moment d'établir le rapport.

Même si la cohorte de cette année était de petite taille et représentait moins de 2 % de toutes les demandes d'accès que le gouvernement fédéral a reçues en 2009–2010, elle comprend la plus importante proportion d'institutions ayant obtenu les meilleurs résultats depuis que le Commissariat a commencé à établir des fiches de rendement en 1999. Les six institutions ayant obtenu des notes supérieures à la moyenne ou mieux réunissaient bon nombre des éléments clés que le Commissariat a recensés dans des fiches de rendement antérieures comme étant directement liés à l'amélioration de la conformité à l'égard l'accès à l'information – notamment, un leadership fort, des ordonnances de délégation de pouvoirs appropriées et des ressources adéquates. Ces institutions ont également démontré des caractéristiques et des approches distinctives qui ont contribué aux niveaux de conformité élevés qu'elles ont pu atteindre.

En revanche, il semble que la Société Radio-Canada et la Société canadienne des postes ne reconnaissent pas pleinement l'importance de la *Loi* et des principes d'accès à l'information. Cela a entraîné des taux élevés de demandes traitées après les échéances prévues dans la *Loi* (appelées présomptions de refus), de longs délais de traitement moyens et des processus d'approbation prolongés, qui explique leur classement au bas de l'échelle de rendement. Beaucoup d'améliorations devront être apportées.

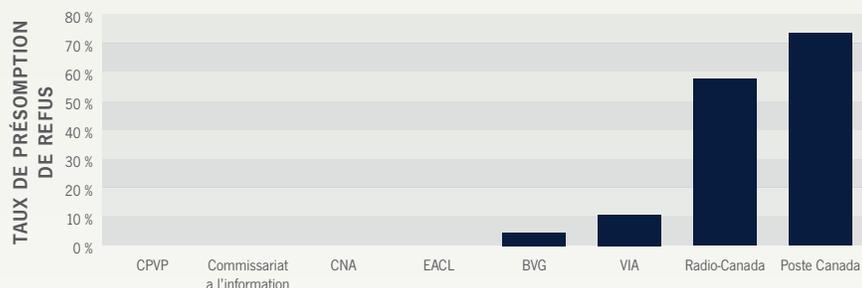
Aucun nouveau problème systémique n'a été observé<sup>23</sup>. Comme il a été mentionné, les institutions qui ont affiché les meilleurs résultats ont réuni les bons ingrédients afin de remplir leurs obligations en vertu de la *Loi*, notamment, et surtout, le leadership. Les institutions qui ont obtenu les moins bons résultats n'ont pas accordé à l'accès à l'information la

priorité qu'il mérite en tant que responsabilité imposée par la *Loi*.

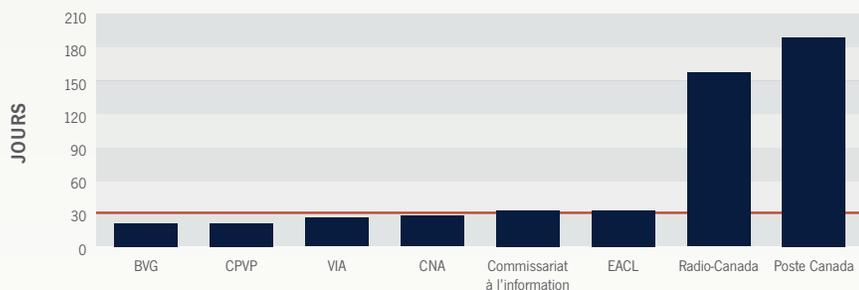
En vertu de la *Loi*, les demandeurs ont le droit d'accéder à l'information en temps opportun. Par conséquent, une réponse tardive est considérée comme une présomption de refus de communiquer l'information demandée. La *Loi* accorde 30 jours pour traiter une demande dans des circonstances normales, et il est possible de prolonger cette période dans certaines situations. Depuis que les institutions doivent se conformer à la loi, un taux de présomption de refus de zéro – c'est à dire que toutes les demandes sont traitées dans les 30 jours ou pendant la période prolongée – devrait être l'objectif universel. La cohorte d'institutions évaluées en 2009–2010 comprend certains des meilleurs et des pires taux de présomption de refus depuis que le Commissariat a commencé à établir des fiches de rendement (voir la figure 4).

<sup>23</sup> Dans les rapports spéciaux précédents, le Commissariat a cerné six problèmes systémiques : leadership, prorogations de délai, consultations, ressources, gestion des dossiers et ordonnances de délégation de pouvoirs.

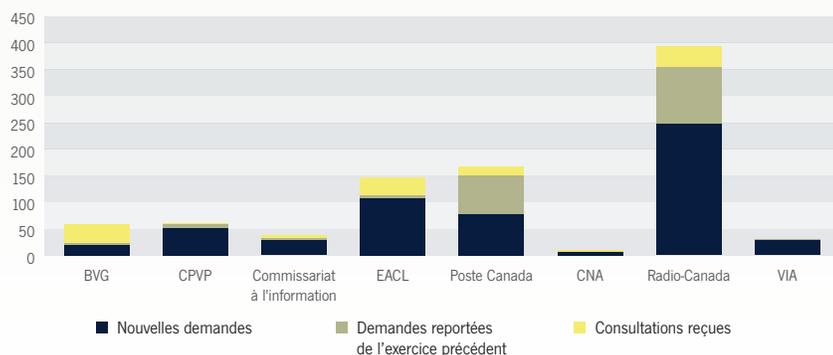
**Figure 4. Taux de présomption de refus en 2009–2010**



**Figure 5. Délai moyen pour traiter une demande en 2009–2010**



**Figure 6. Charge de travail en 2009–2010**



Comme l'illustre la figure 5, les personnes qui souhaitent avoir accès à l'information peuvent s'attendre à un traitement rapide de leurs demandes de la plupart des institutions évaluées cette année. Dans bon nombre de cas, les délais de traitement sont inférieurs au délai de base de 30 jours établi par la *Loi*. Les délais de traitement moyens de la Société Radio-Canada et de la Société canadienne des postes étaient beaucoup plus longs, mais les prorogations n'étaient pas en cause. En fait, la Société Radio-Canada n'a eu recours qu'à une seule prorogation au cours de la période visée. La Société canadienne des postes a affirmé qu'elle n'a pas eu recours à des prorogations pour gérer sa charge de travail. La situation est plutôt attribuable essentiellement aux délais internes liés au traitement des demandes d'accès à l'information.

Enfin, en ce qui a trait à la charge de travail, la figure 6 démontre que la Société Radio-Canada a dû composer avec une charge de travail beaucoup plus grande que celle des autres institutions, EACL et la Société canadienne des postes étant bons deuxièmes. Aucune des institutions évaluées cette année n'a fait état d'un manque de ressources pour remplir ses obligations aux termes de la *Loi*.

### RENFORCER LA CAPACITÉ

En plus d'examiner si les institutions choisies répondaient à leurs demandes en temps opportun, le Commissariat a recueilli, par le truchement d'un questionnaire et d'une entrevue de suivi, de l'information utile sur les efforts déployés en vue d'amorcer le

processus, y compris les difficultés auxquelles elles ont fait face à titre d'entités nouvellement assujetties à la *Loi*. Plus particulièrement, le Commissariat a examiné de quelle façon les institutions ont trouvé et formé du personnel, élaboré les outils nécessaires à un programme efficace d'accès à l'information et favorisé un appui interne à l'égard de cette fonction.

### Personnel

Plusieurs institutions ont embauché un coordonnateur de l'accès à l'information chevronné et ont doté les postes d'analyste avec des employés qui connaissaient bien les activités de l'institution. Ainsi, les analystes pouvaient rapidement trouver les documents, et le coordonnateur était en mesure d'appliquer la *Loi*, ce qui a donné lieu à une approche efficace à l'égard du traitement des demandes. Trois des institutions (EACL, Postes Canada et VIA), affirmant qu'elles manquaient d'expertise à l'interne au moment où elles ont été assujetties à la *Loi*, ont embauché des consultants afin qu'ils mettent sur pied les bureaux d'accès à l'information et en déterminent les activités. Cela comprenait l'établissement des budgets, des réseaux et des processus de communication ainsi que la formation du personnel. Dans certains cas, les consultants sont restés au sein de ces institutions afin de traiter les demandes reçues ou de jouer un rôle en matière de formation et de consultation, qu'ils assument encore à ce jour.

### Formation et outils

Les institutions ont toutes indiqué que la formation était une priorité. Toutefois, les choix quant au responsable de la formation et à la façon dont celle-ci devait être

dispensée différaient grandement, tout comme les publics cibles. Les institutions offraient différents niveaux de formation – de la formation des analystes de l'accès à l'information, qui avaient besoin de directives précises sur la façon d'appliquer la *Loi*, à la formation générale des cadres supérieurs et des agents de liaison. Dans certaines institutions, les responsables de l'accès à l'information ont indiqué qu'ils devaient informer tout le personnel des obligations liées à la législation en matière d'accès à l'information. Toutefois, vu les contraintes de temps et la charge de travail, cela n'a pas toujours été fait, ce qui explique des lacunes sur le plan de la sensibilisation des employés à la nécessité de traiter efficacement les demandes de documents – lacunes qui persistent dans certaines institutions. Le personnel affecté à l'accès à l'information affichait généralement les politiques, les procédures et les lignes directrices sur le site intranet de l'institution pour que les employés aient facilement accès à ces ressources. La plupart des institutions ont élaboré leurs propres politiques, lignes directrices et procédures ou sont en voie de le faire.

### Appui à l'interne

Comme ces institutions étaient nouvellement assujetties à la *Loi*, le Commissariat était particulièrement intéressé à connaître leur culture à l'égard de l'accès à l'information. Toutes les institutions de la cohorte de cette année ont eu par le passé à rendre compte annuellement sur leurs activités et résultats, mais elles n'ont jamais eu à révéler les détails de leurs activités. Le fait d'être assujettie à la *Loi* a changé la donne, puisque certains détails de leurs

activités et décisions peuvent soudainement être rendus publics.

Le Commissariat à la protection de la vie privée et le Commissariat à l'information ont indiqué que cela ne leur demandait pas de gros efforts supplémentaires d'être assujettis à la *Loi*, puisque la reconnaissance de la valeur que cette information représente pour les détenteurs faisait déjà partie de la culture institutionnelle. De même, le Bureau du vérificateur général a mentionné que la fonction d'accès à l'information était complémentaire à son mandat, puisque les vérificateurs s'attendent à un niveau élevé de transparence de la part des organisations qu'ils vérifient. Par conséquent, il était naturel que l'organisation fasse l'objet d'un examen aussi minutieux. L'ouverture intrinsèque aux mandats de ces trois institutions a eu une incidence directe et positive sur leur rendement. Le point de vue de la Société canadienne des postes et de la Société Radio Canada était différent. Les représentants de ces dernières ont insisté sur le caractère unique et plus complexe de leurs activités par rapport à celles des autres institutions et, par conséquent, sur la nécessité d'autres protections – pour les activités commerciales de nature concurrentielle, et les activités de journalisme et de programmation respectivement. Une appréhension évidente de la communication de renseignements a entraîné des retards importants dans le traitement des demandes d'accès à l'information dans les deux institutions.



# Bureau du vérificateur général du Canada

Le vérificateur général est un agent du Parlement; il est indépendant du gouvernement et relève directement du Parlement. Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) réalise des vérifications législatives et, dans certains cas, surveille les ministères et les organismes fédéraux, les sociétés d'État, les gouvernements territoriaux et d'autres entités. Les principales fonctions de vérification législative du BVG ont trait à la réalisation de vérifications financières, de vérifications du rendement, d'examens spéciaux, d'activités de surveillance du développement durable, de pétitions environnementales et d'évaluations de rapports sur le rendement des organismes.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009-2010

**Note :** **A** (Exceptionnel)

- Étant donné qu'il a fini de traiter une demande après la date limite, le BVG affiche un taux de présomption de refus de 4,5 %. Le BVG a communiqué une partie des renseignements au demandeur en attendant les résultats de la consultation.
- Le délai de traitement moyen des demandes au BVG était de 20,8 jours.
- Le BVG a reçu près de deux fois plus de demandes de consultation que de demandes d'accès.
- Le coordonnateur de l'accès à l'information possède les pleins pouvoirs délégués pour prendre les décisions en matière d'accès, qui sont respectées dans toute l'institution.
- L'institution n'a pas usé de prorogations de plus de 30 jours, et n'était donc pas obligée d'en informer le Commissariat à l'information.
- Le BVG dispose d'une unité d'accès à l'information stable et de ressources suffisantes pour continuer à se conformer à la *Loi*.
- Le BVG a beaucoup investi dans les logiciels, ce qui permet au coordonnateur de traiter rapidement les demandes.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008-2009

**3**

Nombre de nouvelles demandes

**19**

Nombre de demandes traitées

**20**

Taux de présomption de refus\*

**4,5 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**20,8**

Nombre de demandes de consultation

**36**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**2 613**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**7**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**6**

Nombre d'équivalents temps plein responsables exclusivement de l'accès à l'information, au 31 mars 2010

**0,95**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

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

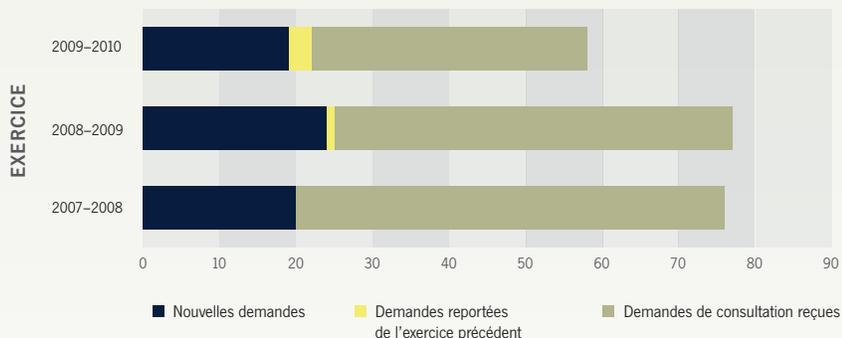
## Fiche de rendement pour 2009–2010

En 2009–2010, le bureau d'accès à l'information du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) a obtenu un rendement digne d'éloges relativement à l'exécution de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il lui a fallu en moyenne 20,8 jours pour traiter une demande et il n'a eu besoin d'aucune prorogation de délai. Il souligne avoir fini de traiter une seule demande après la date limite, en raison de retards liés à la consultation. Dans ce cas, le BVG a communiqué une partie des renseignements au demandeur en attendant les résultats de la consultation.

Le BVG a été assujéti à *Loi* de façon graduelle. Dans les mois qui ont précédé le début de l'assujettissement de l'institution à la *Loi*, soit le 1<sup>er</sup> avril 2007, le Conseil de direction du BVG a établi un cadre et une vision pour le nouveau bureau d'accès à l'information. Afin de renforcer ses capacités, le BVG a consulté à maintes reprises le Secrétariat du Conseil du Trésor, ainsi que les coordonnateurs de l'accès à l'information d'autres institutions. Le BVG a publié de l'information sur les processus d'accès à l'information ainsi que des directives sur son site intranet. Il a aussi publié les coordonnées de son bureau d'accès à l'information sur son site Web. Cependant, le Commissariat à l'information est d'avis que le BVG devrait accroître cette présence sur le Web pour fournir au public des renseignements plus complets sur l'accès à l'information.

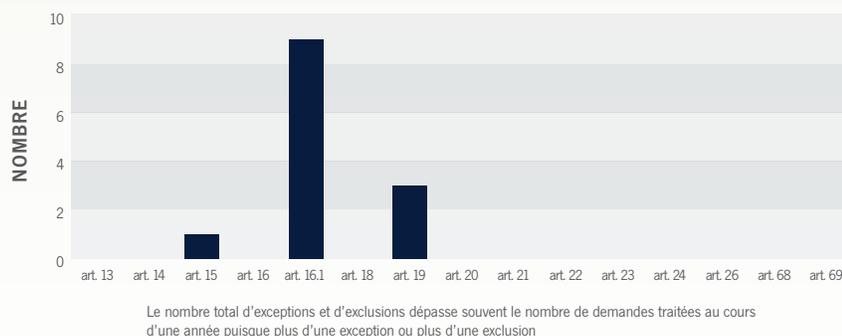
Le bureau d'accès emploie une ressource à temps plein, qui avait déjà travaillé dans le milieu de l'accès à l'information avant de se joindre au BVG. Le bureau dispose aussi d'une autre ressource qui lui prête

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail du BVG depuis qu'il est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. En 2009–2010, le BVG a reçu moins de nouvelles demandes que l'année précédente, mais a traité plus de demandes reportées. Chaque année, les demandes de consultation adressées par d'autres institutions contribuent grandement à la charge de travail du BVG. En 2009–2010, le BVG a reçu près de deux fois plus de demandes de consultation que de demandes d'accès.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Ce graphique montre combien de fois le BVG a invoqué les diverses exceptions et exclusions de la *Loi* dans les documents qu'il a communiqués en 2009–2010. Il a invoqué le plus souvent l'exception (enquêtes) prévue à l'article 16.1.

main-forte lorsque le BVG reçoit un volume de demandes plus important que prévu et qui la remplace pendant les vacances. Un expert-conseil a offert la formation initiale sur l'accès à l'information, mais celle-ci est maintenant dispensée par le coordonnateur à un large éventail d'employés, y compris les nouveaux employés et les cadres

supérieurs. Le bureau d'accès relève d'un directeur, Service des connaissances et de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et est placé sous la surveillance du directeur principal des connaissances, ce qui montre l'importance que le BVG attache à l'information. Grâce à des investissements

récents dans des logiciels de gestion de l'accès et de l'information, l'unité est maintenant bien outillée.

Le BVG peut invoquer une exception qui lui est propre, en vertu de l'alinéa 16.1(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information*, selon lequel aucun document se rattachant à une vérification ne peut être communiqué. En même temps, le Commissariat doit pouvoir enquêter sur les plaintes contre le BVG et être convaincu que les responsables de l'accès invoquent correctement cette exception, une tâche rendue particulièrement ardue par le grand nombre de documents visés par la plupart des demandes relatives à une vérification. En mars 2010, le Commissariat et le BVG ont établi un protocole exigeant de ce dernier qu'il présente à l'examen du Commissariat un échantillon seulement des documents lorsque l'exception prévue par l'alinéa 16.1(1)a) s'applique. En vertu de ce protocole, le Commissariat se réserve le droit d'obtenir ou d'examiner des documents supplémentaires au besoin. L'application de ce protocole en est au stade préliminaire et il sera révisé au besoin.

Avant même l'assujettissement du BVG à la *Loi*, le vérificateur général avait insisté sur l'importance de soustraire les documents de vérification à la communication dans sa présentation au Comité législatif de la Chambre des communes sur le projet de loi C-2. Le vérificateur général observait que, en l'absence de cette exception, la capacité du BVG en matière de vérification et de production d'ouvrages complets et fiables au Parlement serait compromise, et que, si les dossiers

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	0	0	1	0	1
Refus	0	1	1	0	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	1	2	0	3
<b>2008–2009</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	0	0
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0
<b>2009–2010</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	7	7
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	7	7

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre le BVG au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. Le Commissariat a reçu sept plaintes contre le BVG en 2009–2010, une hausse comparativement aux trois plaintes reçues au cours des deux années précédentes. Six des plaintes déposées en 2009–2010 ont été jugées non fondées et l'issue de la septième est en suspens.

de vérification pouvaient être communiqués, il était possible que le BVG n'obtienne pas le degré requis de franchise et d'ouverture de la part des personnes interviewées pendant les vérifications.

Aussitôt le BVG a été assujetti à la *Loi*, il a commencé à recevoir des demandes concernant des documents de vérification,

ce qui laisse croire que les demandeurs tentaient peut-être ainsi d'obtenir des renseignements sur d'autres institutions. Le nombre de demandes de ce genre a diminué par la suite, signe que les demandeurs comprennent maintenant que les documents de vérification sont soustraits à la communication.

Le BVG a mis en place un processus simplifié de récupération des documents, un système de dossiers efficient et un réseau d'employés impliqués et disciplinés répartis dans toute l'organisation pour aider à répondre aux demandes. La culture de responsabilisation et de transparence – inhérente au rôle de vérification de l'organisation, qui exige un accès libre et rapide à l'information – soutient le travail du bureau d'accès.

Le coordonnateur de l'accès à l'information possède le plein pouvoir délégué pour prendre les décisions relatives à l'accès, et affirme que l'organisation ne possède aucun processus officiel d'approbation et ne subit aucune ingérence quant aux ensembles de documents à communiquer. Le coordonnateur informe le directeur principal des connaissances des dossiers de nature délicate, mais a le dernier mot sur les renseignements communiqués. Cette formule, combinée à une charge de travail raisonnable, contribue à la communication rapide des documents. Bien que le BVG reçoive deux fois plus de demandes de consultation que de demandes d'accès (étant donné qu'il vérifie un si grand nombre d'organisations elles-mêmes assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*), son rendement ne semble pas en souffrir.

La haute direction du BVG considère la communication de renseignements comme sa principale activité et reconnaît que la transparence est une caractéristique essentielle de la responsabilisation du secteur public. Cette attitude transparait dans les statistiques sur l'accès à l'information de l'organisation. En raison d'un bon délai de traitement moyen, de l'affectation des ressources appropriées et d'un système exemplaire de récupération et de communication des documents, le BVG reçoit la note « A » pour 2009–2010.

Le Commissariat à l'information félicite le BVG pour son rôle exemplaire dans le respect des obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et sa solide culture de transparence. Le BVG est bien placé pour continuer à exercer ses responsabilités.

Compte tenu du rendement remarquable du BVG, le Commissariat à l'information le convie à assumer un rôle de chef de file dans le milieu de l'accès à l'information. Le partage de ses pratiques exemplaires et la publication en ligne des demandes qu'elle a traitées contribueront aux progrès de toute la collectivité.

## RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande que le Bureau du vérificateur général réduise son taux de présomption de refus pour l'amener à zéro.

### RÉPONSE

Pendant l'exercice 2011–2012, le BVG continuera de s'efforcer à atteindre un taux de présomption de refus de zéro.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le Bureau du vérificateur général fournisse aux demandeurs de plus amples renseignements sur la fonction d'accès à l'information sur son site Web.

### RÉPONSE

- Le BVG continuera d'augmenter le contenu de son site Web se rapportant à l'accès à l'information.
- Le BVG consultera d'autres ministères du gouvernement fédéral et examinera les informations publiées sur leur site Web.
- Le BVG examinera les dernières recommandations du Secrétariat du Conseil du Trésor et apportera des changements relatifs à sa présence sur le Web, le but étant que cet examen soit terminé d'ici la fin mai 2011.

# Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des personnes à la vie privée. Le CPVP surveille la conformité tant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui traite des pratiques de gestion des renseignements personnels des ministères et des organismes fédéraux, qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui porte sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

**Note :** **A** (Exceptionnel)

- Le CPVP a affiché un taux de présomption de refus de 0 %.
- Le CPVP a pris en moyenne 20,88 jours pour traiter les demandes d'accès à l'information.
- L'institution n'a pas usé de prorogations de plus de 30 jours, et n'a donc pas eu à en informer le Commissariat à l'information.
- Le CPVP a dû réacheminer 50 % des demandes qu'il avait reçues vers d'autres institutions.
- Trois plaintes contre le CPVP ont été déposées au Commissariat à l'information.
- Le bureau d'accès à l'information est essentiellement autonome au sein de l'institution.
- Les responsables de l'accès à l'information affirment qu'il y a une solide culture de transparence au CPVP.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**6**

Nombre de nouvelles demandes

**52**

Nombre de demandes traitées

**57**

Taux de présomption de refus\*

**0 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**20,88**

Nombre de demandes de consultation

**2**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**8 175**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**3**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**0**

Nombre d'équivalents temps plein responsables exclusivement de l'accès à l'information, au 31 mars 2010

**0,97**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

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

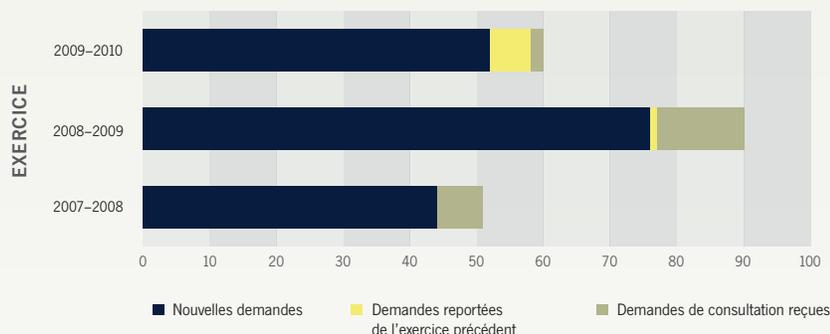
## Fiche de rendement pour 2009–2010

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a tiré parti du fait qu'il est un petit organisme localisé dont la culture est favorable à l'esprit et aux objectifs de la *Loi sur l'accès à l'information* pour atteindre un rendement optimal en 2009–2010. Le CPVP affiche un taux de présomption de refus de 0 % pour l'année. Par ailleurs, le CPVP, n'ayant usé que de quatre prorogations, toutes de 30 jours seulement, a enregistré un très court délai de traitement moyen, soit 20,88 jours.

Le CPVP a reçu 52 nouvelles demandes en 2009–2010, une diminution par rapport aux 76 de 2008–2009, mais une augmentation par rapport aux 44 de 2007–2008. De plus, le CPVP a traité six demandes reportées de 2008–2009 et a reçu deux demandes de consultation. Comme le CPVP n'a pas usé de prorogations de plus de 30 jours, il n'a pas eu à en informer le Commissariat à l'information. Ce dernier a reçu seulement trois plaintes au sujet du CPVP pendant la période visée (deux plaintes pour refus, une non fondée et l'autre abandonnée) et une plainte concernant la réponse du CPVP selon laquelle il n'existait pas de documents correspondant à la demande. Cette plainte fait toujours l'objet d'une enquête.

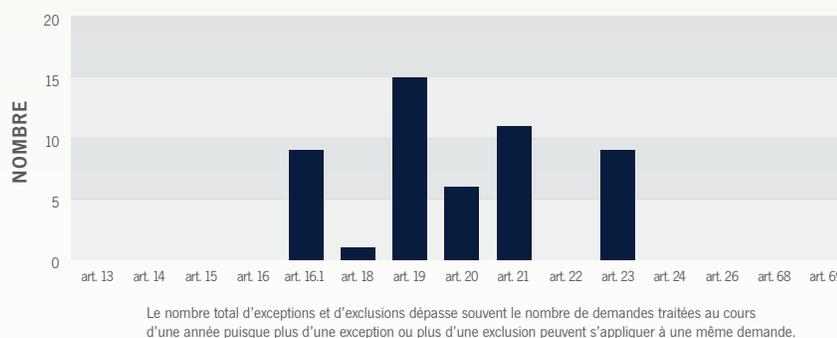
Le CPVP reconnaît la valeur de l'information pour les Canadiens. En conséquence, l'institution est fortement encline à faire preuve de transparence, comme le montrent son rendement optimal en matière d'accès à l'information et l'importance qu'elle accorde dans ses communications au droit des demandeurs en vertu des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. Les responsables de l'accès à l'information disent

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail du CPVP depuis que l'institution est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. Le nombre de demandes reçues par le CPVP a sensiblement augmenté dans la deuxième année suivant l'assujettissement de l'institution à la *Loi*, ce qui a entraîné un arriéré de six demandes au début de 2009–2010.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Ce graphique montre combien de fois le CPVP a invoqué les diverses exceptions et exclusions de la *Loi* dans les documents qu'il a communiqués en 2009–2010. En vertu de l'alinéa 16.1(1)d), le CPVP doit soustraire à la communication les renseignements qu'il a obtenus ou créés au cours d'une enquête, aussi longtemps que l'enquête se poursuit. Le CPVP a invoqué cette exception à neuf occasions en 2009–2010. L'exception invoquée le plus souvent par le CPVP était celle prévue à l'article 19, qui restreint la communication de renseignements personnels.

de leur contexte et de leur culture opérationnels qu'ils sont autonomes au sein de l'institution et centrés sur la communication et la collaboration, que ce soit avec les demandeurs, les tiers ou les autres institutions fédérales.

Pour se préparer à l'assujettissement de l'institution à la *Loi* à l'institution en 2007, la haute direction du CPVP a sensibilisé ses employés à l'importance de s'adapter et de se conformer à la *Loi*. La formation sur l'accès à l'information, obligatoire pour tous les employés, a été dispensée

avant même la date d'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2007. Le CPVP avait déjà reçu plusieurs demandes à cette époque, et les a traitées immédiatement pour évaluer sa capacité de traitement, au lieu d'attendre la date officielle.

Le CPVP a également pris d'autres mesures, comme demander des conseils sur la conservation des documents à Bibliothèque et Archives Canada et établir un processus de traitement des plaintes contre le CPVP relativement à la protection des renseignements personnels. Il a également rédigé un guide complet de politiques et directives en la matière, qui est utilisé dans le cours sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'Université de l'Alberta.

Tous les secteurs de l'institution participent à la récupération des documents demandés et recommandent qu'un maximum de renseignements soient communiqués. Le fait que les documents du CPVP soient maintenant visés par la *Loi* ne semble pas nuire au travail quotidien des employés. La communication finale n'est pas entravée par des examens et des approbations. En fait, le coordonnateur de l'accès informe simplement la haute direction des demandes qui pourraient intéresser les médias ou le public.

Les autres institutions fédérales demandent conseil aux responsables de l'accès du CPVP au sujet des implications des divers aspects de leur travail sur la protection des renseignements personnels. Le bureau d'accès à l'information du CPVP reçoit aussi de nombreuses demandes acheminées au mauvais destinataire, en général

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	1	1	0	0	2
Refus	0	2	0	0	2
Documents confidentiels du Cabinet	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>2008–2009</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	0	0
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2009–2010</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	1	1	1	3
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre le CPVP au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. En général, les plaintes contre le CPVP sont peu nombreuses : cinq au cours de la première année d'activité, aucune pendant la deuxième année et trois pour la troisième année. Sur les plaintes que le Commissariat à l'information a reçues en 2009–2010, une était non fondée, une autre a été abandonnée et la dernière est en suspens.

parce que les demandeurs comprennent mal le rôle du CPVP. Sur les 52 nouvelles demandes que le CPVP a reçues en 2009–2010, il en a réacheminé 26 (50 %) vers d'autres institutions. Le CPVP dispose d'un budget de réserve qui permettra au bureau d'accès d'avoir de l'aide si le nombre des demandes d'accès qu'il reçoit vient à augmenter.

Le bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est composé de deux employés à temps plein qui travaillent de façon autonome et s'efforcent de communiquer le plus de renseignements possible, avec moins d'examen et d'approbations que dans les autres institutions. On demande aux secteurs de l'institution qui ont des documents pertinents de les envoyer au

bureau d'accès, accompagnés de recommandations sur l'information à retrancher. Il n'y a pas de processus en deux étapes par lequel le secteur d'origine vérifierait l'ensemble final de pièces à communiquer. Le coordonnateur de l'accès possède les pouvoirs délégués pour toutes les exceptions prévues par la *Loi*, sauf celles qui concernent les documents confidentiels du Cabinet (compétence que conserve la commissaire).

Le Commissariat à l'information félicite le CPVP pour son respect des obligations imposées par la *Loi sur l'accès à l'information* et pour sa solide culture de transparence. Le court délai de traitement moyen, l'absence de demandes traitées après la date limite et une culture favorisant la transparence ont valu au CPVP la note « A » pour 2009–2010. Le CPVP est bien placé pour continuer à exercer ses responsabilités en matière d'accès à l'information.

Compte tenu du rendement remarquable du CPVP, le Commissariat à l'information le convie à assumer un rôle de chef de file dans le milieu de l'accès à l'information. Le partage de ses pratiques exemplaires et la publication en ligne des demandes qu'elle a traitées contribueront aux progrès de toute la collectivité.

## RÉPONSE À LA FICHE DE RENDEMENT

De nombreux facteurs ont contribué aux résultats obtenus par le bureau d'accès à l'information. Nous croyons qu'un programme d'accès à l'information entièrement conforme exige un financement stable, des ressources qualifiées, des outils modernes favorisant la rapidité et l'efficacité, une bonne gestion de l'information, des politiques et des procédures claires, de la formation continue et une délégation de pouvoirs adéquate, et c'est grâce à ces facteurs essentiels que le CPVP a obtenu ce rendement.

Un autre facteur favorisant un bon rendement est un « service à la clientèle » de qualité et le bureau d'accès à l'information du CPVP prend son devoir d'aider ses clients très au sérieux. Nous nous efforçons d'entretenir de bonnes relations avec nos demandeurs ainsi qu'avec les tierces parties et les autres institutions fédérales.

En novembre dernier, nous avons tenu notre première semaine de la gestion de l'information, pendant laquelle des présentations sur divers sujets, comme l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, ainsi que des

séances de sensibilisation sur la sécurité, des séances de gestion de l'information et une matinée de ménage des dossiers ont eu lieu. Cette dernière activité a connu un franc succès et a été très appréciée des employés du CPVP.

Afin de faire preuve de la plus grande ouverture et transparence possible, nous projetons de publier toutes les demandes d'accès que nous avons traitées, comme le proposent le Conseil du Trésor du Canada et le Commissariat à l'information. Nous nous préparons également à offrir de la formation régulière et des séances de sensibilisation à tous les employés afin que tous soient informés de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* parce que, pour nous, la mise en commun de l'information et la communication sont deux éléments très importants.

Nous croyons être bien placés pour remplir nos obligations en vertu de la *Loi* et nous nous efforcerons d'y parvenir.

# Commissariat à l'information du Canada

Mario Dion, commissaire à l'information ad hoc au moment de la préparation du rapport, a préparé ce document à la demande de la commissaire à l'information afin que les activités relatives à l'accès à l'information du Commissariat à l'information du Canada soient soumises à un examen entièrement indépendant. Afin de garantir l'uniformité de la démarche et la comparabilité des résultats, le commissaire à l'information ad hoc a appliqué les mêmes méthodes d'évaluation que celles employées pour les autres organisations examinées dans le cadre de l'exercice de cette année.

Le Commissariat à l'information du Canada enquête sur les plaintes relatives à la gestion des demandes d'accès à l'information déposées contre les institutions fédérales. La commissaire surveille également, de façon indépendante, les pratiques du gouvernement fédéral en matière d'accès à l'information et prône la liberté de l'information au Canada.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

**Note :** **A** (Exceptionnel)

- Le Commissariat à l'information présente un taux de présomption de refus de 0 %.
- En raison d'une longue prorogation (180 jours) requise pour traiter un dossier de plus de 50 000 pages, le délai de traitement moyen des demandes d'accès à l'information était de 32,97 jours.
- Une des trois prorogations était d'une durée de plus de 30 jours, et le commissaire à l'information ad hoc en a été informé comme il se doit.
- Une seule plainte a été déposée contre le Commissariat auprès du commissaire à l'information ad hoc en 2009–2010, et cette plainte a été jugée non fondée.
- Le bureau d'accès à l'information est autonome et assume un grand leadership au sein du Commissariat afin que les demandes d'accès soient traitées avec efficacité dans un contexte de grande ouverture.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**5**

Nombre de nouvelles demandes

**28**

Nombre de demandes traitées

**31**

Taux de présomption de refus\*

**0 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**32,97**

Nombre de demandes de consultation

**4**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**55 589**

Nombre de plaintes déposées auprès du commissaire à l'information ad hoc\*\*

**1**

Nombre de plaintes résolues par le commissaire à l'information ad hoc\*\*\*

**0**

Nombre d'équivalents temps plein responsables exclusivement de l'accès à l'information, au 31 mars 2010

**4**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le commissaire à l'information ad hoc pour le calcul de ce taux.)

\*\* Le commissaire à l'information ad hoc a été créé en 2007 pour recevoir les plaintes déposées au titre de l'article 30 de la *Loi sur l'accès à l'information*, et faire enquête de manière indépendante relativement aux demandes d'accès présentées au Commissariat à l'information conformément à la *Loi*.

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

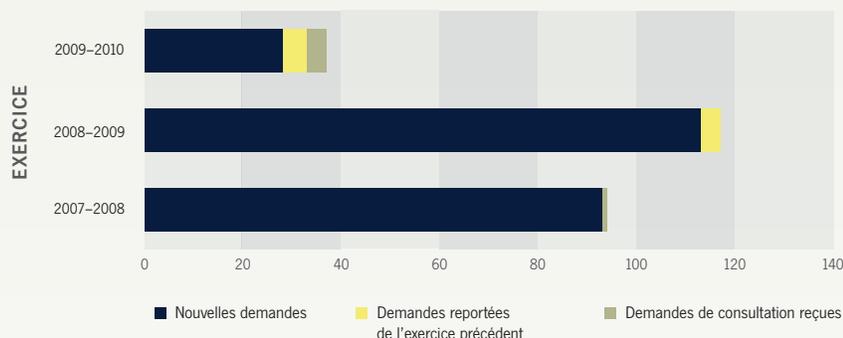
## Fiche de rendement pour 2009–2010

L'année 2009–2010 a été excellente pour le bureau d'accès à l'information du Commissariat à l'information du Canada. Les investissements réalisés dans les années précédentes pour recruter des responsables qualifiés en nombre suffisant et mettre en place un système de gestion des dossiers efficace, de même qu'une culture organisationnelle favorable aux lois sur l'accès à l'information, lui ont permis d'obtenir un rendement optimal en 2009–2010. Le Commissariat a reçu 28 nouvelles demandes. Bien qu'il s'agisse d'une nette diminution par rapport aux 113 demandes qu'il a reçues en 2008–2009 et aux 93 reçues en 2007–2008, l'une des demandes a nécessité l'examen de 50 000 pages, ce qui a considérablement augmenté sa charge de travail pendant le premier semestre de l'année. De plus, le Commissariat a traité cinq demandes reportées de 2008–2009 et a reçu quatre demandes de consultation.

Le Commissariat à l'information a affiché un taux de présomption de refus de 0 % pour 2009–2010 et a seulement utilisé de trois prorogations, de 14, 15 et 180 jours, cette dernière étant nécessaire pour traiter une très grosse demande. Le Commissariat a informé le commissaire à l'information ad hoc des prorogations, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*. Une seule plainte a été déposée contre le Commissariat à l'information au cours de cette année, et le commissaire ad hoc a jugé qu'elle était non fondée.

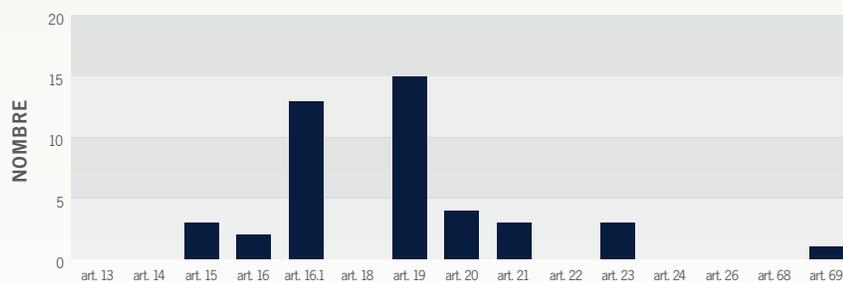
Le Commissariat est conscient de la valeur de l'information pour les Canadiens et a adopté un certain nombre de mesures pour favoriser un soutien actif de la fonction d'accès. Dans leur accord de rendement, tous les membres de l'effectif de la direction

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail du Commissariat à l'information depuis qu'il est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. Le Commissariat a reçu un grand nombre de demandes dans les deux premières années suivant l'assujettissement de l'institution à la *Loi*, mais a maintenant son arriéré à cinq demandes ou moins pendant cette période.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Le nombre total d'exceptions et d'exclusions dépasse souvent le nombre de demandes traitées au cours d'une année puisque plus d'une exception ou plus d'une exclusion peuvent s'appliquer à une même demande.

Ce graphique montre combien de fois le Commissariat à l'information a invoqué les diverses exceptions et exclusions prévues par la *Loi* dans les documents qu'il a communiqués en 2009–2010. L'institution a invoqué le plus souvent l'exception obligatoire prévue au paragraphe 19(1) (Renseignements personnels). Il est intéressant de noter, toutefois, que le Commissariat aurait pu l'invoquer plus souvent s'il n'avait pas demandé aux personnes concernées leur consentement pour divulguer les renseignements les concernant chaque fois que cela était possible en vertu de l'exception prévue au paragraphe 19(2). L'autre exception fréquemment invoquée dans les documents que produit le Commissariat relève de l'alinéa 16.1(1)c). Cette disposition exige du Commissariat qu'il soustraie à la communication tout document contenant des renseignements créés ou obtenus dans le cadre d'une enquête, aussi longtemps que l'enquête se poursuit. Le Commissariat a invoqué cette exception à 13 occasions.

s'engagent à contribuer activement à la bonne administration des demandes d'accès présentées à l'institution. Le Commissariat a également adopté

six piliers en lien avec l'exécution des programmes d'accès, comme la pleine exécution de l'obligation de prêter assistance aux demandeurs, l'application

d'exceptions discrétionnaires seulement lorsqu'un préjudice est reconnu et imminent et l'emploi minimal des prorogations. Le commissaire ad hoc précédent a déclaré dans son rapport annuel de 2009–2010 que, grâce à un traitement efficace des demandes, le Commissariat donne l'exemple aux autres institutions fédérales.

Lorsque le Commissariat a été assujéti à la *Loi*, la haute direction du Commissariat a sensibilisé les employés à l'importance de s'adapter et de se conformer à la *Loi*. La formation sur l'accès offerte à tous les employés a été dispensée avant même la date d'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2007. Comme il était probable que la plupart des demandes se rapporteraient aux enquêtes réalisées par le Commissariat, celui-ci a confié la fonction d'accès à l'information à la Direction des politiques, des communications et des opérations afin d'éviter tout conflit d'intérêts. Le bureau d'accès à l'information fait partie de la Division de la gestion de l'information, mais gère son propre budget.

Dans la période qui a précédé l'assujétissement à la *Loi*, le Commissariat a mis au point des politiques et des procédures et les a communiquées à tous ses employés. Pour préserver l'intégrité et l'indépendance du processus et veiller à ce que les plaintes soient correctement traitées, on a délégué à un commissaire à l'information ad hoc le pouvoir de traiter les plaintes déposées en vertu de la *Loi* relativement à la gestion des demandes d'accès adressées au Commissariat. Il y a toujours eu des commissaires ad hoc, même si ce poste

### Nombre et issue des plaintes déposées au commissaire à l'information ad hoc de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	0	3	2	3	8
Refus	1	1	0	0	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	1	4	2	3	10
<b>2008–2009</b>					
Administratives	0	0	0	2	2
Refus	3	7	0	1	11
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	3	7	0	3	13
<b>2009–2010</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	1	0	0	1
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	1	0	0	1

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre le Commissariat à l'information ad hoc dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujéti à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007. En général, les plaintes contre le Commissariat étaient peu nombreuses. Il y en a eu une seule en 2009–2010, qui s'est avérée non fondée.

ne repose sur aucun fondement officiel sur le plan de la loi ou de la réglementation. Comme les commissaires ad hoc précédents l'ont fait remarquer, le maintien d'un tel poste est nécessaire pour qu'une entité indépendante enquête sur les plaintes contre le Commissariat. L'ancien commissaire ad hoc a aussi observé l'an dernier qu'il était temps d'envisager l'établissement d'un fondement juridique officiel pour ce poste.

Pour l'aider à assumer le coût de lancement et les coûts permanents de sa fonction d'accès, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a octroyé des fonds au Commissariat. Par ailleurs, celui-ci a établi des directives pour aider le bureau d'accès à interpréter la nouvelle disposition qui se trouve à l'alinéa 16.1(1)c).

Les responsables de l'accès disent que tous les secteurs de l'institution collaborent entièrement à la récupération des

documents dans le très court délai normalisé de cinq jours précisé dans la politique interne. La communication finale n'est pas entravée par des examens ou des approbations. Chaque semaine, la haute direction se voit remettre, à titre d'information, un rapport de la situation des demandes actives d'accès à l'information.

Le bureau d'accès à l'information compte quatre employés à temps plein qui travaillent de façon autonome, et un directeur, qui est également responsable de deux autres groupes au sein du Commissariat. Il est intéressant de noter que les ressources affectées au bureau d'accès à l'information aident les autres secteurs du Commissariat lorsque leur charge de travail diminue. Le bureau jouit de l'entière confiance de la responsable de l'institution. Il n'y a pas de processus en deux étapes par lequel le secteur d'origine vérifie l'ensemble final des pièces à communiquer. Le coordonnateur de l'accès s'est vu déléguer le pouvoir d'administrer toutes les exceptions prévues par la *Loi*, y compris les exclusions au titre de l'article 69, qui traite des documents confidentiels du Cabinet.

## RÉPONSE À LA FICHE DE RENDEMENT

Le Commissariat à l'information du Canada accorde une importance capitale à son programme d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) depuis sa création. C'est pourquoi nous avons investi des ressources pour s'assurer que nos employés disposent des outils appropriés, que son effectif soit complet, que le coordonnateur de l'AIPRP jouisse d'une pleine délégation des pouvoirs pour continuer d'assurer l'indépendance du processus décisionnel et que notre programme d'AIPRP soit un modèle au chapitre de la rapidité d'exécution.

Nous avons également agi promptement pour accorder l'appui organisationnel requis au programme d'AIPRP. Avant d'être assujettis à la *Loi*, nous avons créé la Division de la gestion de l'information pour maximiser les synergies entre le Secrétariat de l'AIPRP et les services de gestion des documents et de technologie de l'information. Ce partenariat s'est avéré fructueux et a mené à une plus grande adaptation technologique, à une saine gestion des documents et à un accès amélioré à l'information, trois éléments à la base de l'exécution efficace de notre programme d'AIPRP.

Au cours de l'exercice 2010–2011, qui n'était pas visé par les fiches de rendement, nous avons fait preuve d'une transparence accrue en mettant en œuvre diverses initiatives destinées à appuyer un gouvernement transparent et des données ouvertes. Par exemple, le site Web du Commissariat renferme maintenant une liste sommaire de toutes les demandes d'accès à l'information traitées, et il est possible de demander des copies par voie électronique. Le site contient aussi des statistiques en temps réel sur nos enquêtes en formats permanent et réutilisable, conformément au principe de données ouvertes. Nous consulterons également nos intervenants et le grand public pour déterminer lesquels de nos documents organisationnels présentent un intérêt afin d'offrir l'accès à ces renseignements de façon proactive.

Nous demeurons déterminés à remplir nos obligations en vertu de la *Loi*. Nous continuerons à faire preuve de la plus grande transparence possible et de veiller à ce que notre programme d'AIPRP respecte les normes les plus élevées en matière de prestation de services aux Canadiens.

# Énergie atomique du Canada limitée

Énergie atomique du Canada limitée (EACL) fournit la technologie et les services nucléaires aux centrales électriques et conçoit et fabrique les réacteurs CANDU. EACL offre également du soutien en recherche et développement ainsi que des services en gestion de projets de construction, conçoit et met sur pied des technologies spécialisées, gère les déchets nucléaires et le déclassifie les réacteurs.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

**Note :** **B+** (Supérieur à la moyenne)

- EACL a traité toutes ses demandes avant leur date d'échéance, ce qui donne un taux de présomption de refus de 0 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 33,08 jours.
- En 2009–2010, EACL a tiré profit du fait qu'elle avait éliminé, au cours de l'année précédente, son arriéré de demandes, qui ne cessait d'augmenter depuis 2007, date à laquelle la société a été assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- EACL a fait preuve d'initiative dans la communication de renseignements, ce qui a réduit le nombre de demandes d'accès officielles qu'elle a reçues.
- EACL a tenu des séances de formation à l'intention de certains tiers intervenants afin de leur expliquer la *Loi*, ce qui a facilité ses consultations externes.
- EACL a fait l'objet de trois plaintes au Commissariat à l'information, toutes étant en suspens à l'heure actuelle.
- Aucune plainte administrative n'a été déposée contre EACL dans les deux dernières années, comparativement à 22 en 2007–2008. La charge de travail d'EACL relative à l'accès à l'information s'en est trouvée sensiblement réduite, ce qui a permis à la société d'offrir de meilleurs services aux demandeurs.
- EACL pourrait recevoir une réponse plus rapide à ses demandes de consultation externe si elle communiquait avec l'institution qu'elle consulte au tout début de la période de consultation plutôt qu'à l'approche de la date d'échéance.
- EACL n'a informé le Commissariat à l'information d'aucune des 13 prorogations de plus de 30 jours.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**4**

Nombre de nouvelles demandes

**108**

Nombre de demandes traitées

**111**

Taux de présomption de refus\*

**0 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**33,08**

Nombre de demandes de consultation

**35**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**12 521**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**3**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**0**

Nombre d'équivalents temps plein responsables exclusivement de l'accès à l'information, au 31 mars 2010

**1,5**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

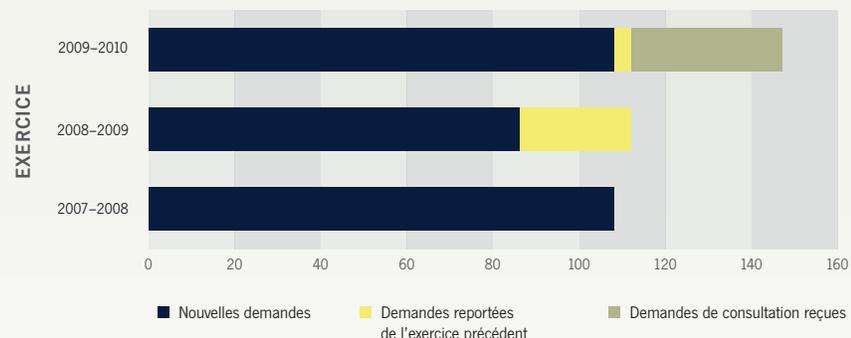
\*\* Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire.

## Fiche de rendement pour 2009–2010

L'année 2009–2010 a été bonne sur le plan de l'accès à l'information pour Énergie atomique du Canada limitée (EACL). Après avoir passé l'année précédente à éliminer l'arriéré qui s'était formé en 2007–2008 et n'ayant reporté que quatre demandes en 2009–2010, EACL était bien placée pour assumer les 108 nouvelles demandes qu'elle a reçues. Le personnel chargé de l'accès à l'information a traité l'ensemble des 112 demandes, à l'exception d'une seule, au cours de l'année, et a traité chaque demande avant sa date d'échéance (en comptant 16 prorogations), ce qui donne un taux de présomption de refus de 0 %. Son délai de traitement moyen des demandes était de 33,08 jours. EACL employait 1,5 employé à plein temps qui s'est consacré exclusivement à l'accès à l'information en 2009–2010, effectif que la société juge suffisant pour gérer la charge de travail.

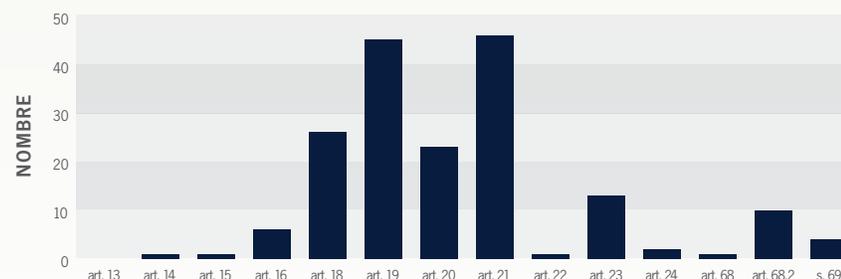
Le personnel de l'accès à l'information d'EACL a éprouvé des difficultés en 2007–2008, soit la première année où l'institution était assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les cadres supérieurs étaient anxieux de communiquer des documents relatifs à l'administration de l'énergie nucléaire au Canada dans un environnement public inconnu. Les scientifiques craignaient également pour l'intégrité de leurs recherches. De plus, le traitement des demandes était retardé à l'étape de l'envoi et de la réception, parce qu'il n'existait pas de bureau officiel d'accès à l'information et que personne ne savait où envoyer ces demandes. Cette absence d'organisation a créé un malaise général qui, à son tour, a poussé la direction d'EACL à acheminer toutes les réponses par l'intermédiaire de l'unité des communications de la société à Toronto.

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail d'EACL depuis qu'elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Pendant sa deuxième année d'opération, EACL a dû traiter un important arriéré de demandes, mais elle a ensuite été capable de le ramener à un niveau raisonnable. Cela a permis à EACL de traiter le volume de nouvelles demandes reçues en 2009–2010, qui avait augmenté de 28 % par rapport à l'année précédente.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Le nombre total d'exceptions et d'exclusions dépasse souvent le nombre de demandes traitées au cours d'une année puisque plus d'une exception ou plus d'une exclusion peuvent s'appliquer à une même demande.

Ce graphique montre combien de fois EACL a invoqué les diverses exceptions et exclusions de la *Loi* dans les documents qu'elle a communiqués en 2009–2010. EACL a invoqué le plus souvent les exceptions prévues à l'article 21 (Avis) et à l'article 19 (Renseignements personnels). Elle a peu invoqué les diverses exclusions, à l'exception de celle qui lui est propre (article 68.2), qu'elle a appliquée à 10 occasions au cours de l'année. L'article 68.2 soustrait à la communication tous les documents détenus par EACL, à deux exceptions près : les renseignements concernant son administration générale et ceux se rapportant à l'exploitation des installations nucléaires réglementées par la Commission canadienne de sûreté nucléaire.

La situation s'est améliorée lorsqu'EACL a embauché un coordonnateur de l'accès expérimenté qui connaissait bien l'institution. Les employés d'EACL ont reçu une formation sur les implications juridiques et administratives de la *Loi*, ce qui a permis de réduire considérablement l'inquiétude collective, en particulier parmi les cadres supérieurs

et les membres du conseil d'administration. Le bureau d'accès à l'information, auparavant sous Relations extérieures et communications, relève maintenant de l'avocat général principal et secrétaire général, ce qui, selon EACL, a contribué à réduire les excès dans l'examen des dossiers.

Grâce à une meilleure compréhension graduelle de la *Loi*, à une communication libre entre le coordonnateur de l'accès et l'effectif de la direction, à la réduction du volume de nouvelles demandes en 2008–2009 qui a permis au personnel responsable de l'accès à l'information de s'attaquer à l'arriéré de demandes, à un coordonnateur expérimenté et à une confiance croissante dans le processus de la part de la haute direction, l'institution a fait des progrès pour finalement obtenir un rendement supérieur à la moyenne en 2009–2010. L'amélioration de ses activités relatives à l'accès se ressent aussi dans le nombre et le genre de plaintes déposées contre EACL au Commissariat à l'information au cours des trois dernières années. Le Commissariat a reçu seulement trois plaintes relatives aux exclusions en 2009–2010 (toutes en suspens), comparativement à 22 plaintes administratives en 2007–2008 (ayant toutes été résolues). Cependant, un élément laisse une tâche au dossier d'EACL : la société n'a informé le Commissariat d'aucune de ses prorogations de plus de 30 jours en 2009–2010, comme l'exige la *Loi*.

La *Loi* prévoit une exclusion spécifique à la société. L'article 68.2 soustrait à la communication tous les documents détenus par EACL, à deux exceptions près : les renseignements concernant son administration générale et ceux se rapportant à l'exploitation des installations nucléaires réglementées par la Commission canadienne de sûreté nucléaire. Étant donné cette exclusion, EACL était d'abord réticente

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	22	0	0	0	22
Refus	2	2	0	0	4
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>2008–2009</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	1	0	2	3
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>2009–2010</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	3	3
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre EACL au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. En 2009–2010, le Commissariat a reçu trois plaintes de refus contre EACL, qui font toutes l'objet d'une enquête à l'heure actuelle. Comme seulement trois plaintes ont également été déposées en 2008–2009, on peut penser que la situation s'est stabilisée. Quoi qu'il en soit, le nombre de plaintes reçues pendant ces deux années constitue une amélioration notable par rapport à 2007–2008, où le Commissariat avait reçu 26 plaintes contre EACL. Il convient aussi de remarquer qu'EACL n'a fait l'objet d'aucune plainte administrative en 2008–2009 et 2009–2010, par rapport à 22 en 2007–2008. Cette réduction du nombre de plaintes est sans doute attribuable à une meilleure connaissance de la *Loi* par EACL, et a considérablement réduit sa charge de travail, lui permettant d'offrir un meilleur service aux demandeurs.

à l'idée de permettre au Commissariat d'examiner des documents exclus qui faisaient l'objet d'une plainte. En 2009–2010, le Commissariat a collaboré avec le coordonnateur de l'accès à l'information

afin de corriger la perception erronée selon laquelle EACL n'était pas tenue de fournir au Commissariat tous les documents dont ce dernier avait besoin pour enquêter sur les plaintes.

Le processus de consultation externe d'EACL pose un léger problème. Actuellement, les responsables de l'accès à l'information ne négocient pas de délai avec l'institution consultée au tout début de la période de consultation. Ils communiquent plutôt avec elle à l'approche de l'échéance, ce qui peut entraîner des retards inutiles. Ressources naturelles Canada traite également des demandes d'accès à l'information relatives au secteur de l'énergie nucléaire, notamment au sujet des isotopes employés à des fins médicales, et était l'auteur de la plupart des 35 demandes de consultation qu'EACL a reçues en 2009–2010.

EACL a adopté un certain nombre de mesures favorisant l'efficacité du traitement des demandes. Par exemple, les bureaux qui possèdent les documents visés soumettent les documents pertinents au bureau d'accès sans formuler de recommandations initiales, mais reçoivent un exemplaire de l'ensemble proposé de pièces à communiquer, qu'ils acceptent d'office, selon EACL, dans environ 95 % des cas. Par ailleurs, le processus prévoit explicitement un délai de cinq jours pour que la haute direction examine les dossiers pouvant renfermer des renseignements de nature délicate, après quoi le coordonnateur communique les renseignements demandés. Le coordonnateur possède les pleins pouvoirs délégués pour prendre les décisions en matière d'accès à l'information, à deux exceptions près : le président-directeur général a conservé le pouvoir de communiquer les renseignements personnels accessibles au public (en vertu de l'alinéa 19(2)b de la *Loi*) et peut aussi décider de communiquer des renseignements relatifs à un tiers, se rapportant notamment à la santé et à la sécurité publique ou à la protection de l'environnement, qui pourraient autrement faire l'objet d'une exception selon le paragraphe 20(6).

EACL a organisé des activités de sensibilisation dans les collectivités où elle est présente. Cette pratique exemplaire a fait en sorte que les responsables de l'accès à l'information ont pu économiser à la fois temps et ressources. Par exemple, EACL a rencontré les dirigeants et les habitants de Port Hope, en Ontario, qui voulaient en savoir plus sur la remise en état des sols contaminés par un rayonnement de faible activité. En réponse, EACL a officiellement divulgué des renseignements institutionnels et personnels afin de promouvoir la transparence, d'aider les citoyens et de prévenir de nombreuses demandes officielles d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels. EACL a également offert de la formation à certains tiers intervenants pour les informer des implications de la *Loi*, ce qui a facilité les consultations.

Le bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels a reçu des demandes de communication de renseignements personnels de ses propres employés, en particulier à l'égard des essais de rayonnement historiques d'EACL, ce qui a augmenté sa charge de travail globale. Les employés désirent consulter leur propre dossier de dosimétrie, qui indique les taux d'absorption de rayonnement. Ces documents sont également soumis aux lois provinciales sur les dossiers médicaux, ce qui signifie que le personnel d'EACL a dû entreprendre des négociations au nom des employés pour que ceux-ci leur soient communiqués.

L'intendance minutieuse dont fait continuellement preuve le bureau d'accès à l'information d'EACL assurera son succès futur. Sa ligne de conduite actuelle face à ses obligations a mérité à EACL la note « B+ » pour un rendement supérieur à la moyenne en 2009–2010.

## RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande qu'Énergie atomique du Canada limitée se conforme à la *Loi* et informe le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours.

## RÉPONSE

Le bureau d'accès à l'information fournira une copie des avis de prorogation de plus de 30 jours au Commissariat à l'information.

2. Afin d'établir avec plus d'exactitude un délai de consultation approprié et d'éviter les retards, le Commissariat à l'information recommande qu'Énergie atomique du Canada limitée mette en œuvre une procédure pour communiquer, dès que possible, avec les institutions qu'elle consultera afin de convenir avec elles d'un délai de réponse.

## RÉPONSE

En vue d'éviter tout retard, le bureau d'accès à l'information mettra en place une procédure selon laquelle il communiquera avec l'institution dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi d'un avis de consultation ayant trait à la communication de renseignements.

# Société canadienne des postes

La Société canadienne des postes (Poste Canada) exploite le service de livraison postale du Canada, dirigeant plus de 6 600 bureaux de poste dans tout le pays et traitant 45 millions d'objets de correspondance par jour ouvrable.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

### Note : ALERTE ROUGE

- Le taux de présomption de refus de Postes Canada était de 73,5 %, soit le plus élevé de toutes les institutions visées par l'examen de cette année, et l'un des pires taux que le Commissariat à l'information ait vu depuis qu'il a commencé à publier des fiches de rendement, soit depuis 1999.
- Postes Canada a pris en moyenne 190 jours pour traiter les demandes d'accès à l'information, et a traité 73 % de ses nouvelles demandes en plus de 30 jours.
- Postes Canada avait un sérieux arriéré de demandes au début de 2009–2010, dont 78 % avaient dépassé la date limite.
- Postes Canada a informé le Commissariat à l'information de trois des neuf prorogations de plus de 30 jours.
- Comparativement à d'autres institutions, Postes Canada affiche un faible rapport d'employés à l'accès pour la charge de travail à gérer : sept employés à temps plein ont passé en revue 9 815 pages dans le cadre des demandes traitées en 2009–2010.
- Le coordonnateur de l'accès à l'information ne possède aucun pouvoir délégué pour prendre des décisions en matière d'accès à l'information.
- La communication des renseignements est soumise à de multiples examens et approbations, ce qui entraîne des retards.
- Les demandeurs ont déposé 35 plaintes au Commissariat à l'information contre Postes Canada en 2009–2010. Ce nombre équivaut à près de la moitié (48 %) des nouvelles demandes que la Société a reçues cette année. Des 15 plaintes portant sur l'utilisation d'exemptions par Postes Canada, 12 concernaient l'article 18.1, qui vise expressément Postes Canada.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**73**

Nombre de nouvelles demandes

**78**

Nombre de demandes traitées

**84**

Taux de présomption de refus\*

**73,5 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**190**

Nombre de demandes de consultation

**15**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**9 815**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**35**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**9**

Nombre d'équivalents temps plein responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, au 31 mars 2010

**7**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

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

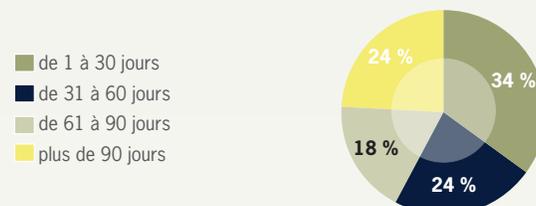
# Fiche de rendement pour 2009–2010

La Société canadienne des postes a été incapable de respecter ses obligations en matière d'accès à l'information en 2009–2010.

- Il lui a fallu en moyenne 190 jours pour traiter une demande. En outre, elle n'a été capable de traiter en 30 jours ou moins que 27 % des nouvelles demandes qu'elle a reçues.
- Le taux de présomption de refus de Postes Canada était de 73,5 %, un des pires taux observés par le Commissariat à l'information depuis qu'il a commencé à publier des fiches de rendement en 1999.
- En commençant l'année 2009–2010, Postes Canada avait un arriéré de 73 demandes, ce qui équivaut à peu près au nombre de nouvelles demandes qu'elle a reçues (78), et représentait 28 000 pages à examiner. Plus des trois quarts (78 %) de cet arriéré avaient déjà dépassé la date d'échéance au début de l'année.
- Sur les 17 nouvelles demandes que Postes Canada a traitées après leur date limite, 24 % ont pris plus de 90 jours.

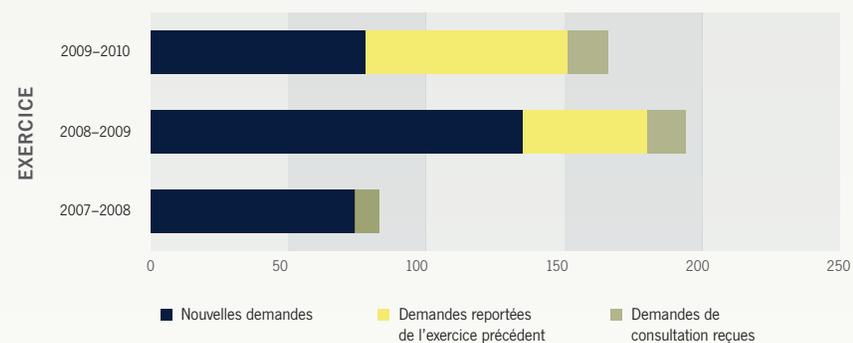
Pendant l'année 2009–2010, Postes Canada a traité 84 demandes, pour un total de 9 815 pages, un faible volume pour un bureau qui emploie sept équivalents temps plein. Postes Canada a aussi reçu 15 demandes de consultation d'autres institutions fédérales. Postes Canada a appliqué neuf prorogations de plus de 30 jours, principalement parce qu'elle a dû chercher et examiner un important volume de documents et que cela a nui aux activités de l'institution. Postes Canada a informé le Commissariat à l'information de seulement trois de ces prorogations.

## Retard des demandes traitées en 2009–2010



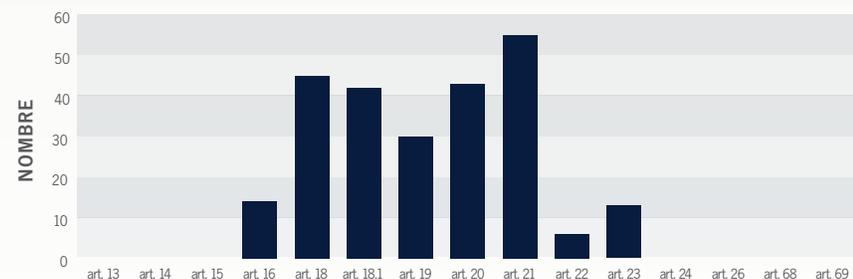
Postes Canada a dit avoir traité 17 des demandes reçues en 2009–2010 après la date limite. Ce graphique montre pendant combien de jours ces demandes sont demeurées actives au-delà de cette échéance. Il est préoccupant de constater que 64 % de ces demandes affichaient un retard de plus de 30 jours.

## Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Postes Canada depuis qu'elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Même si elle a reçu beaucoup moins de nouvelles demandes en 2009–2010 que l'année précédente, son important arriéré de demandes a considérablement alourdi sa charge de travail.

## Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Le nombre total d'exceptions et d'exclusions dépasse souvent le nombre de demandes traitées au cours d'une année puisque plus d'une exception ou plus d'une exclusion peuvent s'appliquer à une même demande.

Ce graphique montre combien de fois Postes Canada a invoqué les diverses exceptions et exclusions prévues par la *Loi* dans les documents qu'elle a communiqués en 2009–2010. Postes Canada a invoqué le plus souvent les exceptions prévues aux articles 21 (Avis) et 18 (Intérêts économiques). Postes Canada a invoqué l'exception qui lui est propre, prévue à l'alinéa 18.1(1)d), à 42 occasions en 2009–2010.

Le Commissariat a reçu 35 plaintes contre Postes Canada en 2009–2010, ce qui équivaut à près de la moitié du nombre de demandes que la Société a reçues pendant la même période et a alourdi la charge de travail de l'institution.

Étant donné que Postes Canada tire plus de la moitié de ses revenus d'un marché concurrentiel et qu'elle fonctionne de manière autonome, le Parlement a accordé à Postes Canada sa propre exception lorsqu'elle a été assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* en 2007, même si la présidente de Postes Canada de l'époque, Moya Greene, avait indiqué dans les commentaires qu'elle avait formulés au Parlement, un an avant que l'institution soit assujettie à la *Loi*, que les exceptions qui existaient déjà étaient suffisantes. Cette exception protège les renseignements exclusifs de Postes Canada (c.-à-d. ses secrets commerciaux et ses renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques). Néanmoins, Postes Canada demeure extrêmement préoccupée par la communication de renseignements qui pourraient nuire à sa compétitivité. En conséquence, elle suit un processus d'examen et d'approbation scrupuleux pour éviter la communication accidentelle de renseignements. Cependant, les longs délais de traitement que ce processus occasionne aliènent le droit des Canadiens d'accéder à l'information.

Lors de ses observations au Parlement, M<sup>me</sup> Greene a également exprimé des préoccupations quant à la manière de renseigner 71 000 employés au sujet du processus de traitement des demandes

### Nombre et issues des plaintes déposées au commissariat à l'information de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	21	1	0	0	22
Refus	0	4	1	3	8
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	21	5	1	3	30
<b>2008–2009</b>					
Administratives	18	2	2	0	22
Refus	1	11	0	17	29
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	19	13	2	17	51
<b>2009–2010</b>					
Administratives	8	0	2	6	16
Refus	1	2	1	15	19
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	9	2	3	21	35

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre Postes Canada au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. En 2007–2008, 73 % des plaintes contre Postes Canada étaient de nature administrative, ce qui indique des retards dans le traitement des demandes. Cependant, dans les deux années suivantes, une grande partie des plaintes portaient sur le contenu de l'ensemble des pièces communiquées (refus). À la fin de l'année 2009–2010, 60 % des plaintes étaient en suspens.

d'accès. Pour ce faire, Postes Canada a embauché des experts-conseils pour dispenser la formation aux employés responsables de l'accès, tenir des séances d'orientation dans l'ensemble de l'institution, définir des politiques et créer des modèles de document. L'institution a également établi un réseau de 200 bureaux de première responsabilité et nommé des agents de liaison dans toute l'institution

pour que les dossiers se trouvant dans les divers points de service puissent être récupérés rapidement. Le nouveau bureau d'accès à l'information a été pourvu d'analystes qui connaissaient bien l'institution et a été placé sous la direction d'un coordonnateur de l'accès expérimenté, en vue de trouver le juste milieu entre une solide capacité en matière d'accès à l'information et la connaissance de

l'institution. Postes Canada a organisé une pratique pour déterminer si l'institution était prête à traiter des demandes d'accès au moyen du processus simple mis sur pied par les experts-conseils.

Lorsque les véritables demandes ont commencé à entrer, cependant, Postes Canada a imposé un processus comportant de multiples examens par défaut à chaque ensemble de documents à communiquer. Ce processus prévoyait la formulation de conseils sur les parties à retrancher par de multiples secteurs opérationnels, y compris, à n'importe quel moment du traitement de la demande, par les agents de liaison, les bureaux de première responsabilité, les institutions consultées, la haute direction, les analystes principaux et le coordonnateur. À l'occasion, la Société demande des conseils additionnels à son « groupe de spécialistes », qui comprend les communications et les services juridiques, pour veiller à ce que les renseignements commerciaux de nature délicate soient protégés. Des consultations internes supplémentaires peuvent avoir lieu pendant toute la durée du traitement des documents. L'ensemble proposé de pièces à communiquer passe ensuite par la chaîne d'approbations, d'abord par le directeur général, Accès à l'information, puis par le vice-président, Conformité, qui doivent approuver chaque ensemble avant sa communication. Les Communications reçoivent un avis à titre gracieux 48 heures avant la divulgation. D'après l'expérience du Commissariat et l'analyse des données, ce processus d'examen et d'approbations multiples occasionne indiscutablement des retards indus.

Ce processus illustre l'ordonnance de délégation de Postes Canada, qui divise la responsabilité des décisions en matière d'accès à l'information entre le directeur général, Accès à l'information, et le vice-président, Conformité, aucune responsabilité n'étant déléguée au coordonnateur. Le vice-président se voit déléguer de nombreuses fonctions administratives, comme fournir un avis d'accès ou de refus, demander le réacheminement des demandes vers d'autres institutions et appliquer les prorogations de délai pour chercher et examiner de grands volumes de documents. Le directeur général a compétence pour appliquer d'autres genres de prorogations, ainsi que pour invoquer les exceptions et les exclusions. Selon l'expérience du Commissariat, les activités administratives sont efficaces et exécutées rapidement lorsqu'elles sont déléguées au coordonnateur ou à un poste subalterne.

Le Commissariat trouve également préoccupante la remarque de Postes Canada selon laquelle le principal souci de ses secteurs opérationnels consiste à éviter la communication de renseignements exclusifs. Pour le Commissariat, cette attitude incite les fonctionnaires à interpréter sommairement les exceptions et à formuler librement des conseils sur les parties à retrancher à l'intention du bureau d'accès à l'information. Postes Canada affirme que lorsque cela se produit, les responsables de l'accès collaborent avec leurs homologues du secteur opérationnel concerné pour tenter de trouver l'équilibre entre les différents intérêts en cause, efforts qui, quoique louables, occasionnent également des retards.

Les responsables de l'accès à l'information disent qu'en se familiarisant avec leurs obligations juridiques, ils ont appris à communiquer avec les demandeurs afin de mieux comprendre leurs attentes. Au début, le bureau d'accès à l'information a subi de nombreux changements, y compris un taux élevé de roulement du personnel. À l'heure actuelle, il est essentiellement doté en analystes qui connaissent bien l'institution, mais possèdent peu d'expérience dans le domaine de l'accès à l'information.

Postes Canada a compris l'importance d'une bonne tenue des dossiers lorsqu'elle est tombée sous le coup de la *Loi* et a connu des difficultés relativement à la récupération des documents. Pour connaître les documents existants et fournir un protocole pour les nouveaux, la Société a mis sur pied un programme de gestion des documents ayant l'accès à l'information comme catalyseur. Ce protocole est toujours en vigueur, et produirait des résultats concrets selon le bureau d'accès.

Postes Canada affirme que ses activités, sa culture et sa nature commerciale la mettent à part des autres institutions assujetties à la *Loi*, et elle invoque cette différence par rapport aux autres institutions comme principale raison des retards de traitement des demandes d'accès. Compte tenu du nombre limité de consultations externes (14), le long délai de traitement des demandes à Postes Canada provient de retards à l'interne. Le Commissariat est profondément inquiet du rendement de Postes Canada et émet une alerte rouge pour 2009–2010.

## RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande que le président de la Société canadienne des postes 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 préséance au sein des institutions fédérales.

### RÉPONSE

L'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* à Postes Canada représente une tâche complexe et difficile, compte tenu de la taille et de la nature de la Société et du milieu concurrentiel dans lequel elle évolue.

Postes Canada adhère aux principes de l'accès à l'information et est déterminée à remplir ses obligations en vertu de la *Loi*. Le président-directeur général réaffirmera l'importance de respecter la *Loi* ainsi que les procédures et échéanciers établis par le bureau d'accès à l'information auprès de tous les employés de la Société.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le président de la Société canadienne des postes établisse et mette en œuvre un plan pluriannuel clair et détaillé pour améliorer la prestation des services d'accès à l'information et la conformité à la *Loi*, y compris un plan destiné à résorber l'arriéré de demandes d'accès.

### RÉPONSE

Postes Canada est résolue à améliorer son rendement. Elle entreprendra donc une analyse en profondeur et établira un plan d'action pluriannuel en vue de mieux comprendre et résoudre les problèmes à l'origine des retards.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le président de la Société canadienne des postes revoie l'ordonnance de délégation pour assurer au coordonnateur de l'accès à l'information une plus grande autonomie et supprimer les autres paliers d'approbation, dans le but d'éliminer les retards et d'assurer un accès rapide à l'information pour les demandeurs.

### RÉPONSE

La Société est résolue à revoir son ordonnance de délégation et ses processus d'approbation dans le but d'accroître son efficacité, tout en maintenant le degré d'examen nécessaire à la gestion des risques liés à ses renseignements commerciaux de nature délicate.

4. Le Commissariat à l'information recommande que la Société canadienne des postes se conforme à la *Loi* et informe le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours.

### RÉPONSE

Informé le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours fait partie des procédures du bureau d'accès à l'information de Postes Canada, et celle-ci s'assurera que ces procédures sont respectées. On a rappelé à tous les employés responsables de l'accès à l'information qu'ils étaient obligés d'informer le Commissariat le cas échéant. Le coordonnateur effectuera des vérifications à intervalles réguliers pour s'assurer que cette obligation n'est pas négligée à l'avenir.

5. Le Commissariat à l'information recommande que la Société canadienne des postes réduise son taux de présomption de refus pour l'amener à zéro.

### RESPONSE

Postes Canada s'efforcera d'améliorer son taux de présomption de refus en 2010–2011 en établissant et en mettant en œuvre un plan d'action destiné à améliorer son degré de conformité à la *Loi*.



# Société du Centre national des Arts

La Société du Centre national des Arts (CNA) exploite le Centre national des Arts, seul centre des arts du spectacle multidisciplinaire et bilingue d'Amérique du Nord. La Société développe également les arts d'interprétation dans la région de la capitale nationale et aide le Conseil des Arts du Canada à encourager ceux-ci ailleurs au Canada.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

**Note :** **A** (Exceptionnel)

- La CNA a affiché un taux de présomption de refus de 0 %.
- Le délai de traitement moyen des demandes d'accès à l'information était de 28 jours.
- Le coordonnateur de l'accès à l'information de la CNA possède les pleins pouvoirs délégués pour prendre les décisions en matière d'accès à l'information.
- L'appui que la haute direction manifeste à l'égard de l'accès à l'information a créé une culture de transparence au sein de l'organisation.
- Le Commissariat à l'information a résolu une des deux plaintes qu'il a reçues contre la CNA, l'autre ayant été abandonnée.
- La CNA possède un bureau d'accès à l'information stable, des ressources suffisantes et une charge de travail raisonnable, ce qui lui permet de se conformer à la *Loi*.
- L'institution a omis d'informer le Commissariat à l'information dans l'un des deux cas où elle a prorogé le délai de traitement au-delà de 30 jours.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**0**

Nombre de nouvelles demandes

**7**

Nombre de demandes traitées

**7**

Taux de présomption de refus\*

**0 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**28**

Nombre de demandes de consultation

**2**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**8 175**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**2**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**1**

Nombre d'équivalents temps plein responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, au 31 mars 2010

**1**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

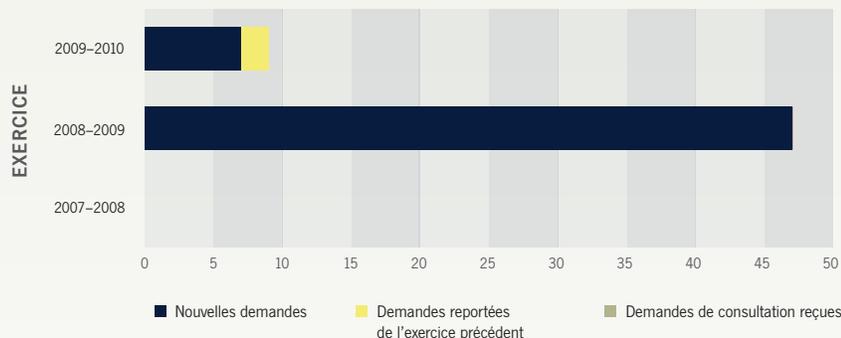
\*\* Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire.

## Fiche de rendement pour 2009–2010

Dans sa vision stratégique de 2001, la Société du Centre national des Arts (CNA) décrivait sa culture interne comme étant « trop bureaucratique, trop axée sur ses processus internes et trop passive », et elle a décidé de changer. Ses efforts pour devenir plus dynamique et s'ouvrir davantage aux Canadiens ont eu un effet important sur tous les secteurs de l'institution, que ce soit dans ses programmes ou sa fonction d'accès à l'information. Pour 2009–2010, la CNA affiche un délai de traitement moyen des demandes de 28 jours et a traité toutes ses demandes avant la date limite. Quoique l'organisation jouisse de nets avantages, comme un faible volume de demandes et la centralisation de ses activités sous un même toit, l'adhésion de la CNA aux principes de l'accès à l'information mérite des éloges.

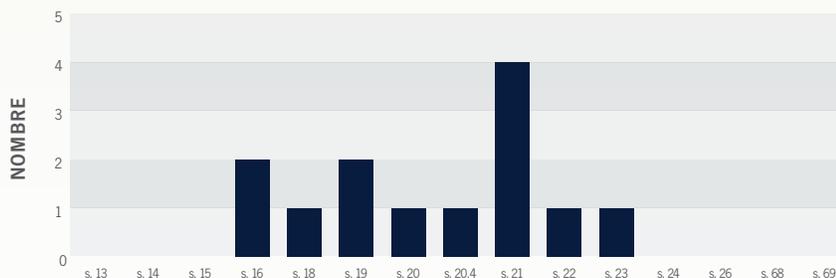
La CNA a pris diverses mesures pour se préparer à être assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Le premier coordonnateur de l'accès à l'information a participé à des séances d'information trimestrielles tenues par le Secrétariat du Conseil du Trésor, de même qu'à des formations et à des réunions d'initiative fédérale. La CNA a tenu des séances pour informer ses employés de leurs responsabilités en vertu de la *Loi* et d'autres dispositions législatives, règlements et directives applicables. Dans leurs présentations devant les comités sénatoriaux et la Chambre des communes, les représentants de la CNA ont aussi insisté sur l'importance de protéger l'information sur le financement et les contrats des artistes. L'article 20.4 de la *Loi* prévoit une exception pour les modalités des contrats d'artiste ou l'identité

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de la CNA depuis qu'elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. En 2009–2010, le nombre de demandes reçues par la CNA a diminué considérablement par rapport à l'année précédente. Aucune statistique sur le volume de demandes n'est disponible pour la première année au cours de laquelle la CNA était assujettie à la *Loi*. La CNA a reçu deux demandes de consultation en 2009–2010. Les chiffres se rapportant aux demandes de consultation au cours des deux années précédentes ne sont pas disponibles.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Le nombre total d'exceptions et d'exclusions dépasse souvent le nombre de demandes traitées au cours d'une année puisque plus d'une exception ou plus d'une exclusion peuvent s'appliquer à une même demande.

Ce graphique montre combien de fois la CNA a invoqué les diverses exceptions et exclusions de la *Loi* dans les documents qu'elle a communiqués en 2009–2010. La CNA a invoqué le plus souvent l'exception prévue à l'article 21 (Activités du gouvernement) et l'exception qui lui est propre (article 20.4) une seule fois.

d'un donateur, qui est essentielle à l'exécution du mandat de la CNA, selon les responsables de l'accès.

Les plus gros investissements réalisés par la CNA visaient la création d'un poste à temps plein pour les fonctions relatives à l'accès à l'information et à la protection

des renseignements personnels. La CNA a reçu un nombre considérable de demandes en 2008–2009, et elle a été capable de répondre à la plupart d'entre elles. Par la suite, le volume de demandes a diminué pour atteindre un niveau plus stable. En conséquence, la CNA a fait passer le poste de

coordonnateur de temps plein à temps partiel au sein du service des communications. Néanmoins, la CNA maintient l'entièreté du budget réservé à cette fonction en vue de couvrir les dépenses ponctuelles, comme les avis juridiques externes, et d'engager d'autres ressources si le nombre de demandes augmentait.

Le coordonnateur de l'accès a déclaré que la récupération des documents se faisait sans difficulté, grâce à un réseau d'agents de liaison disséminés dans tous les secteurs de l'institution et à une bonne politique de gestion de l'information. Le coordonnateur possède les pleins pouvoirs délégués pour tout ce qui touche à la fonction d'accès et n'a rapporté aucune ingérence de la part de la haute direction, ni obligation de consulter les hauts fonctionnaires au sujet des dossiers d'intérêt. Selon le coordonnateur, la petite taille de la CNA, qui lui permet de communiquer facilement avec les gestionnaires et les décideurs, se prête bien à un processus d'approbation simplifié. Les hauts fonctionnaires ont le loisir d'examiner les ensembles proposés de documents à communiquer, mais ne gêneraient pas la communication des renseignements.

La CNA a reçu peu de demandes de consultation d'autres institutions et en a elle-même envoyé peu. Dans le cadre d'une consultation avec un organisme central, la CNA a jugé l'édition proposée excessive et a choisi d'envoyer plus de renseignements que recommandé par l'organisme. En ce qui a trait au volume, la CNA a été incapable de dire combien

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007-2008 à 2009-2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007-2008</b>					
Administratives	1	4	0	0	5
Refus	1	1	1	0	3
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>2008-2009</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	0	0
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2009-2010</b>					
Administratives	1	0	0	0	1
Refus	0	0	1	0	1
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre la CNA au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. C'est en 2007-2008 que le Commissariat a reçu le plus grand nombre de plaintes contre la CNA, quoique la grande majorité de ces plaintes aient été abandonnées ou jugées non fondées. En 2009-2010, le nombre de plaintes a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, où le Commissariat n'avait reçu aucune plainte contre la CNA.

elle a reçu de demandes de consultation dans les deux premières années suivant son assujettissement à la *Loi*, ce qui pourrait indiquer le besoin d'un plus grand soin dans la tenue des dossiers au sein du bureau d'accès. Les statistiques sur le volume de demandes pendant la première année où

la CNA a été assujettie à la *Loi* ne sont pas disponibles non plus.

Le coordonnateur a confirmé avoir, dans la mesure du possible, répondu officieusement à des demandes d'accès, et avoir divulgué partiellement des documents en

attendant les résultats des consultations, dans le but de fournir une réponse rapide aux demandeurs. Le coordonnateur a aussi aidé des demandeurs en prenant contact avec eux pour discuter de la portée de leur demande.

Dans toute son organisation, la CNA véhicule une culture d'ouverture et de transparence. Cette culture se manifeste de multiples façons : le chef de la direction affiche son rapport trimestriel dans tout l'édifice pour que les employés puissent le consulter, et l'institution tient une réunion publique chaque année et publie son rapport annuel sur l'accès à l'information sur son site Web. Cependant, de l'avis du Commissariat à l'information, ce site devrait contenir des renseignements plus détaillés sur le processus d'accès à l'information.

Le Commissariat à l'information félicite la CNA pour le respect de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ainsi que pour sa solide culture de transparence. De manière générale, la CNA est bien placée pour continuer à honorer aussi bien ses obligations. Pour 2009–2010, la CNA reçoit la note « A ».

Compte tenu du rendement remarquable de la CNA, le Commissariat la convie à assumer un rôle de chef de file dans le milieu de l'accès à l'information. Le partage de ses pratiques exemplaires et la publication en ligne des demandes qu'elle a traitées contribueront aux progrès de toute la collectivité.

### RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande que la Société du Centre national des Arts se conforme à la *Loi* et informe le Commissariat à l'information des prorogations de plus de 30 jours.

### RÉPONSE

Cette recommandation est mise en œuvre à l'heure actuelle.

2. Le Commissariat à l'information recommande que la Société du Centre national des Arts ajoute sur son site Web de plus amples détails sur le processus d'accès à l'information.

### RÉPONSE

La CNA ajoutera sur son site Web les coordonnées du coordonnateur de l'accès à l'information et un modèle de demande. Le CNA mettra en œuvre cette nouvelle mesure d'ici la fin janvier 2011.

3. Le Commissariat à l'information recommande que la Société du Centre national des Arts adopte une procédure lui permettant de compiler avec exactitude ses statistiques sur l'accès à l'information.

### RÉPONSE

Le formulaire de déclaration des statistiques sur l'accès à l'information de la CNA a été modifié afin de pouvoir y consigner toutes les statistiques exigées dans les rapports du Commissariat à l'information et du Secrétariat du Conseil du Trésor.

# Société Radio-Canada

La Société Radio-Canada (Radio-Canada) est le radiodiffuseur public national du Canada. Cette société produit, acquiert et diffuse des programmes canadiens en anglais, en français et en huit langues autochtones.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009–2010

**Note :** **F** (Insatisfaisant)

- Radio-Canada a affiché un taux de présomption de refus de 57,7 %.
- Il a fallu en moyenne 158 jours à Radio-Canada pour traiter une demande. Elle a traité seulement 39 % des nouvelles demandes en 30 jours et moins.
- Le Commissariat à l'information a reçu 134 plaintes contre Radio-Canada, soit le plus grand nombre relevé parmi les institutions visées par l'examen de cette année.
- Radio-Canada a informé le Commissariat à l'information d'une seule prorogation de plus de 30 jours.
- Radio-Canada a eu de la difficulté à recruter des employés d'expérience dans le domaine de l'accès à l'information.
- Radio-Canada avait un important arriéré de demandes au début de 2009–2010, qu'elle a réduit de 60 % avant la fin de l'année.
- Le nombre de plaintes administratives déposées contre Radio-Canada a considérablement diminué depuis les trois années au cours desquelles elle a été assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* : de 456 en 2007–2008, il est passé à 29 en 2009–2010.

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

\*\* Comprend les plaintes de 2007–2008, 2008–2009 et 2009–2010

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

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008–2009

**108**

Nombre de nouvelles demandes

**247**

Nombre de demandes traitées

**315**

Taux de présomption de refus\*

**57,7 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**158**

Nombre de demandes de consultation

**38**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**44 054**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**134**

Nombre de plaintes en suspens pendant les procédures judiciaires, au 31 mars 2010\*\*

**108**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*\*

**36**

Nombre d'équivalents temps plein responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, au 31 mars 2010

**7,63**

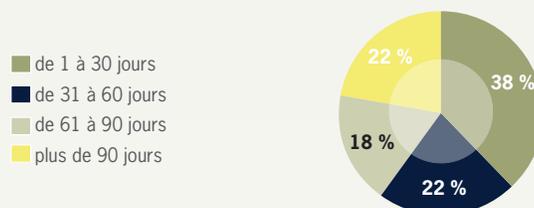
# Fiche de rendement pour 2009–2010

Malgré les signes d'amélioration de son rendement par rapport aux années précédentes, la Société Radio-Canada (SRC) ne respecte toujours pas ses obligations en matière d'accès à l'information en 2009–2010. La société a pris en moyenne 158 jours pour traiter une demande, soit cinq fois plus de temps que le délai de 30 jours prévu par la *Loi*, et a affiché un taux de présomption de refus de 57,7 %. Elle n'a traité que 39 % des demandes en 30 jours et moins. Elle a aussi indiqué qu'elle avait traité 99 demandes après la date limite. De ce nombre, 22 % des demandes affichaient un retard de plus de 90 jours.

L'important arriéré de 108 demandes que Radio-Canada a reporté au début de l'année 2009–2010 a alourdi sa charge de travail en matière d'accès à l'information de près de 50 %. En tout, Radio-Canada a traité plus de 44 000 pages au cours de l'année et a répondu à 38 demandes de consultation d'autres institutions fédérales. La charge de travail de l'institution a encore augmenté en raison des 134 plaintes déposées au Commissariat à l'information contre Radio-Canada, dont 105 portaient sur son refus de communiquer les documents.

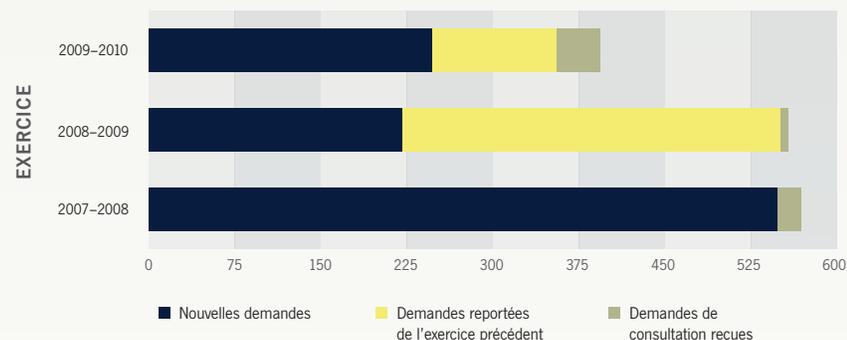
Radio-Canada a prorogé le délai d'une seule demande de plus de 30 jours et en a informé le Commissariat à l'information, comme l'exige la *Loi*. Étant donné que Radio-Canada n'a usé, en général, que d'un nombre limité de prorogations et qu'elle n'a consulté d'autres institutions qu'occasionnellement, le long délai de traitement des demandes à Radio-Canada indique une méconnaissance initiale des dispositions pertinentes de la *Loi*, des retards internes dans les processus de

## Retard des demandes traitées en 2009



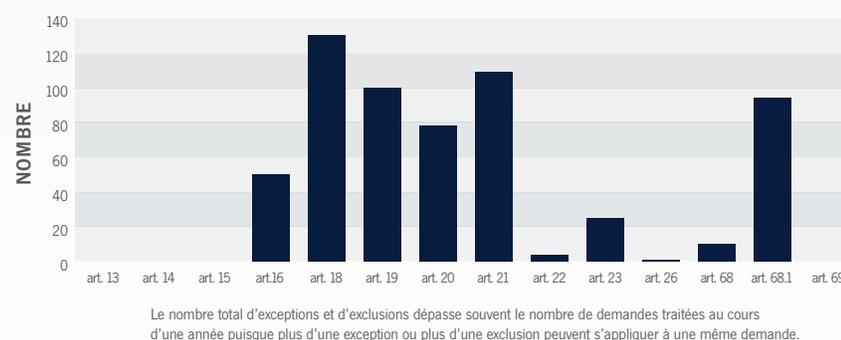
Radio-Canada dit avoir traité 99 demandes reçues en 2009–2010 après la date limite. Ce graphique montre pendant combien de jours ces demandes sont demeurées actives au-delà de cette échéance. Il est préoccupant de constater que 62 % de ces demandes affichaient un retard de plus de 30 jours et 22 % de plus de 90 jours.

## Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Radio-Canada depuis qu'elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. L'arriéré de demandes reportées de 2007–2008 surpassait en nombre le volume de nouvelles demandes reçues par Radio-Canada en 2008–2009 et a eu des répercussions importantes sur la charge de travail. La situation s'est améliorée en 2009–2010, le nombre de demandes reportées ayant sensiblement diminué.

## Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Ce graphique montre combien de fois Radio-Canada a invoqué les diverses exceptions et exclusions prévues par la *Loi* dans les documents qu'elle a communiqués en 2009–2010. Radio-Canada a invoqué le plus souvent les exceptions prévues aux articles 18 (Intérêts économiques) et 21 (Avis) et a appliqué à 94 occasions l'exclusion prévue à l'article 68.1. Cette dernière s'applique aux documents découlant des activités de journalisme de création ou de programmation de la société.

récupération, d'examen et d'approbation ainsi qu'un important arriéré de demandes en retard.

Radio-Canada affirme que la gestion de l'information continue de nuire à sa fonction d'accès, ses bureaux étant disséminés aux quatre coins du pays et n'ayant aucun système central pour faciliter la récupération des documents. Malgré le fait qu'un réseau d'agents de liaison pour l'accès à l'information soit en place depuis que Radio-Canada est assujettie à la *Loi*, le 1<sup>er</sup> septembre 2007, et qu'elle ait fait des progrès depuis, les responsables de l'accès de Radio-Canada disent que cette fonction est encore nouvelle pour l'organisation, et que chaque employé concerné continue d'en apprendre à ce sujet. Le coordonnateur de l'accès de Radio-Canada a offert des séances de formation aux membres de la haute direction et du réseau d'agents de liaison pour les sensibiliser davantage et leur faire comprendre leurs obligations en vertu de la *Loi*. Cependant, Radio-Canada a fourni peu de formation au reste des employés de la société.

Avant l'assujettissement de l'institution à la *Loi*, Radio-Canada avait estimé qu'elle recevrait 40 demandes par mois et s'était donc préparée à répondre à ce volume de demandes. Elle a pourvu son bureau d'accès d'un gestionnaire d'expérience, de deux analystes d'expérience et d'un employé de soutien à temps partiel. Or, pendant le premier mois seulement, Radio-Canada a reçu 335 demandes. Comme elle se démenait pour traiter ces demandes, Radio-Canada a publié un communiqué de presse quelques

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007-2008 à 2009-2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007-2008</b>					
Administratives	411	28	7	10	456
Refus	0	21	1	56	78
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>411</b>	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>66</b>	<b>534</b>
<b>2008-2009</b>					
Administratives	32	6	2	0	40
Refus	19	4	5	153	181
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>153</b>	<b>221</b>
<b>2009-2010</b>					
Administratives	3	1	0	25	29
Refus	33	0	3	69	105
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>134</b>

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre Radio-Canada au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. De toutes les institutions qui ont été assujetties à la *Loi* en 2007, Radio-Canada présente le plus grand nombre total de plaintes avec 889 plaintes. C'est également elle qui a reçu le plus grand nombre de plaintes en 2009-2010, avec 134 plaintes. Plus des trois quarts (78 %) des plaintes déposées en 2009-2010 concernaient un refus de communiquer les documents. La plupart des plaintes pour refus font toujours l'objet d'une enquête, mais 91,6 % des plaintes entendues ont été résolues. Trois ont été abandonnées. Le nombre de plaintes administratives déposées contre Radio-Canada a considérablement diminué dans les trois dernières années : de 456 en 2007-2008, il est passé à 29 en 2009-2010. Cette diminution a considérablement allégé la charge de travail en matière d'accès à l'information de Radio-Canada. Au cours de l'exercice 2009-2010, le Commissariat a reçu 33 plaintes sur l'emploi que fait Radio-Canada de l'exclusion prévue à l'article 68.1, et ce nombre a constamment augmenté depuis. Au moment de la rédaction, 181 de ces plaintes étaient en suspens en raison d'actions en justice. Dans la cause impliquant Radio-Canada et la commissaire à l'information du Canada, Radio-Canada soutenait que, comme les documents étaient exclus en vertu de la *Loi*, la commissaire n'avait pas le droit de les examiner dans le cadre d'une enquête relative à une plainte. La Cour fédérale n'était pas de cet avis, déclarant que la commissaire détient la compétence d'ordonner à Radio-Canada de produire des documents si elle ne le fait pas volontairement. La décision de la Cour fédérale fait actuellement l'objet d'un appel.

mois plus tard afin d'expliquer les mesures qu'elle prendrait pour respecter ses obligations. La situation s'est ensuite aggravée quand des demandeurs en attente se sont plaints des retards au Commissariat. Radio-Canada a embauché des employés supplémentaires pour traiter les demandes, mais d'autres employés sont partis étant donné les circonstances difficiles.

Au cours de ces premiers mois, Radio-Canada a commandé à un expert en accès à l'information un rapport qui brossait le tableau des principales difficultés à venir. L'expert a déclaré que la portée et la nature des demandes reçues n'étaient pas propres à Radio-Canada, et qu'elle pouvait s'attendre à ce que la situation demeure la même. Toutefois, le nombre de demandes a finalement diminué : après avoir reçu 547 demandes en sept mois en 2007–2008, Radio-Canada en a reçu un peu moins de la moitié (221) en 2008–2009 et un peu plus en 2009–2010 (247), ce qui indique que le volume de demandes pourrait s'être stabilisé.

Dans une vérification de l'accès à l'information en 2009–2010, l'Association canadienne des journaux constatait que Radio-Canada était l'une des institutions fédérales les moins transparentes. Les responsables de l'accès affirment que la programmation constitue la priorité de tout le personnel, mais que, de façon générale, l'institution appuie de plus en plus la *Loi* et s'y conforme.

Le coordonnateur de l'accès (dont le titre complet est agent responsable de la conformité, secrétaire général associé et coordonnateur de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels) et le directeur se partagent les

pleins pouvoirs délégués pour prendre les décisions en matière d'accès à l'information. Toutefois, seul le coordonnateur peut invoquer l'exclusion propre à Radio-Canada qui protège les informations se rapportant à ses activités de journalisme, de création ou de programmation (article 68.1). Radio-Canada a délégué des pouvoirs identiques à deux postes afin de s'assurer que cette fonction soit exercée correctement en tout temps, mais le Commissariat ne sait pas vraiment comment ce partage fonctionne dans les activités quotidiennes.

En ce qui concerne les approbations, le bureau d'accès à l'information envoie la partie pertinente de chaque ensemble de documents proposé au vice-président concerné – aucun d'entre eux n'a de pouvoir délégué –, qui le passe en revue avant sa communication. Radio-Canada affirme que le délai de traitement de deux jours associé à cette étape est bien respecté, mais reconnaît que de nombreuses pressions concurrentes exigent l'attention de la direction. Radio-Canada a adopté une procédure voulant que le directeur de l'accès à l'information assure un suivi à l'expiration du délai de deux jours. Cependant, comme rien n'indique que les documents sont communiqués si le vice-président ne respecte pas ce délai, le Commissariat se demande si cette consultation sert d'examen ou d'approbation.

D'autres employés se sont ajoutés au personnel du bureau d'accès, qui compte plus de sept équivalents temps plein, dont un directeur expérimenté en accès à l'information pour avoir travaillé dans d'autres institutions fédérales. Radio-Canada fait remarquer qu'il est difficile de recruter des employés d'expérience dans le domaine de l'accès à l'information. Les responsables de l'accès développent

actuellement un guide de politiques et procédures ainsi qu'un programme de formation pour que tous les employés comprennent mieux leurs obligations.

Bien que le Commissariat soit préoccupé par le rendement de Radio-Canada en 2009–2010, on peut constater que l'institution fait des efforts pour améliorer son fonctionnement et accroître sa conformité à la *Loi*. Radio-Canada a réduit son arriéré de demandes d'accès de 60 % en 2009–2010. De plus, le délai de traitement moyen des nouvelles demandes à ce jour pour 2010 est de 51 jours, et le nombre de plaintes pour retard a considérablement diminué dernièrement.

Néanmoins, le Commissariat a accordé la note « F » à Radio-Canada pour 2009–2010, en raison du taux de présomption de refus très élevé et de la longueur du délai de traitement moyen.

## RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande que le président de Radio-Canada 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 préséance au sein des institutions fédérales.

## RÉPONSE

Le président de Radio-Canada fait preuve de leadership, et continuera de le faire, en faisant de l'accès à l'information une priorité institutionnelle. L'initiative dont la société fait preuve avec la publication électronique en est un exemple récent.

L'engagement soutenu du président à l'égard des principes de transparence et de responsabilisation en tant que priorités institutionnelles sera continuellement communiqué à tous les échelons de la société par l'entremise des vice-présidents et de leurs équipes de cadres supérieurs. Pour réaffirmer l'importance que la société accorde à la *Loi sur l'accès à l'information*, le président continuera de publier des bulletins électroniques à l'intention des employés au cours de la nouvelle année financière afin de leur présenter les progrès en matière d'accès à l'information et de leur faire comprendre l'importance de la *Loi*, et qu'il s'attend à ce qu'elle soit respectée.

- 2. Le Commissariat à l'information recommande que Radio-Canada établisse et mette en œuvre un plan pluriannuel clair et détaillé pour améliorer la prestation des services d'accès à l'information et la conformité à la *Loi*, de même que les processus de récupération, d'examen et d'approbation.**

#### RÉPONSE

Depuis l'assujettissement de l'institution à la *Loi*, il y a un peu plus de trois ans, la société a considérablement amélioré la prestation de ses services d'accès à l'information et son degré de conformité à la *Loi*. La réduction du nombre de plaintes relatives aux retards déposées contre Radio-Canada, qui est passé de 388 en 2007–2008 à 8 en 2009–2010 et à 0 en date du 8 décembre 2010, le montre bien. Pour veiller à ce que ces progrès ne s'arrêtent pas là, nous avons déjà mis en œuvre un régime de production de rapports trimestriels détaillés à l'intention du président de notre conseil d'administration, du président de la société et de tous les

vice-présidents et leurs équivalents pour les informer de l'état de chaque demande touchant leur sphère de compétence, et nous publions des bulletins mensuels sur l'accès à l'information pour faire connaître les pratiques exemplaires au sein de l'organisation.

Nous rédigeons actuellement un plan pluriannuel pour rendre les processus internes de récupération, d'examen et d'approbation en vertu de la *Loi* aussi simples et efficaces que possible, que les guides sur ces processus utilisés par le personnel du bureau d'accès à l'information et le réseau des agents de liaison pour l'accès à l'information demeurent à jour, que la diffusion rapide des pratiques exemplaires persiste et que des produits de sensibilisation, d'information et de formation sur la *Loi* soient systématiquement conçus, mis à jour et distribués.

- 3. Le Commissariat à l'information recommande que Radio-Canada organise une série de formations pour promouvoir l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution.**

#### RÉPONSE

Comme le confirme ce rapport, les cadres supérieurs et notre réseau d'agents de liaison pour l'accès à l'information ont reçu de la formation dans la période précédant le 1<sup>er</sup> septembre 2007, lorsque nous avons été assujettis à la *Loi*. Cette année, le bureau d'accès à l'information a commencé, et continuera, à produire et à diffuser un bulletin mensuel à l'intention de notre réseau interne d'agents de liaison pour l'accès à l'information et leur demandant de le redistribuer dans leur secteur d'activité respectif.

Dans le cadre du plan pluriannuel mentionné ci-dessus, Radio-Canada évaluera ses besoins généraux en sensibilisation et en formation relativement à la *Loi* et établira un plan destiné à y répondre d'ici la fin du premier trimestre de l'année financière à venir. Entre-temps, le bureau d'accès à l'information continuera de répondre aux demandes de séances de sensibilisation et de formation.

- 4. Le Commissariat à l'information recommande que Radio-Canada réduise son taux de présomption de refus pour l'amener à zéro.**

#### RÉPONSE

Nous sommes d'accord avec l'objectif de cette recommandation. Cela étant dit, il se produira nécessairement des erreurs qui entraîneront des retards dans le traitement de certaines demandes malgré toutes les mesures et les meilleures pratiques possible. Un taux de présomption de refus de moins de 5 % semble un objectif réaliste.

Le coordonnateur de l'accès à l'information continuera de recevoir chaque semaine des rapports détaillés sur les demandes traitées à temps et en retard. Le directeur et les chefs d'équipe ou les analystes continueront de se réunir toutes les deux semaines afin d'examiner les demandes actives et la rapidité de leur traitement.

Notre tout dernier bulletin à l'intention du réseau interne des agents de liaison pour l'accès à l'information portait sur les prorogations en vertu de la *Loi* et expliquait à quel moment, pour quelles raisons et de quelle manière ces prorogations doivent être invoquées par l'intermédiaire du bureau d'accès à l'information.



# VIA Rail Canada Inc.

VIA Rail Canada Inc. assure les services nationaux de transport ferroviaire voyageurs pour le compte du gouvernement du Canada. Il offre des services voyageurs interurbains et assure des services de transport ferroviaire voyageurs régionaux et essentiels dans les localités éloignées. VIA a pour mandat d'offrir un service ferroviaire voyageurs sûr et efficace au Canada.

## FAITS SAILLANTS DE LA FICHE DE RENDEMENT POUR 2009-2010

**Note :** **B** (Supérieur à la moyenne)

- VIA présente un taux de présomption de refus de 10,7 % en raison de trois demandes traitées après la date limite.
- Le délai de traitement moyen des demandes était de 26,1 jours.
- VIA s'est engagée à accroître le nombre de séances de formation et de sensibilisation sur l'accès à l'information qu'elle offre à ses employés.
- VIA n'a usé d'aucune prorogation de plus de 30 jours, et n'a donc pas eu à en informer le Commissariat à l'information.
- Le roulement de personnel dans des postes clés a occasionné des difficultés pour le bureau d'accès à l'information de VIA
- VIA projette de mettre en place un système normalisé de gestion de l'information.
- VIA a publié sur son site Web des renseignements détaillés au sujet du processus d'accès à l'information.

## En bref

Nombre de demandes reportées de 2008-2009

**0**

Nombre de nouvelles demandes

**28**

Nombre de demandes traitées

**28**

Taux de présomption de refus\*

**10,7 %**

Délai de traitement moyen des demandes (jours)

**26,1**

Nombre de demandes de consultation

**0**

Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées

**1 815**

Nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information

**2**

Nombre de plaintes résolues par le Commissariat à l'information\*\*

**0**

Nombre d'équivalents temps plein responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, au 31 mars 2010

**1,5**

\* Pourcentage de demandes reportées et de nouvelles demandes retardées au-delà des délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. (Voir l'appendice C pour connaître la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour le calcul de ce taux.)

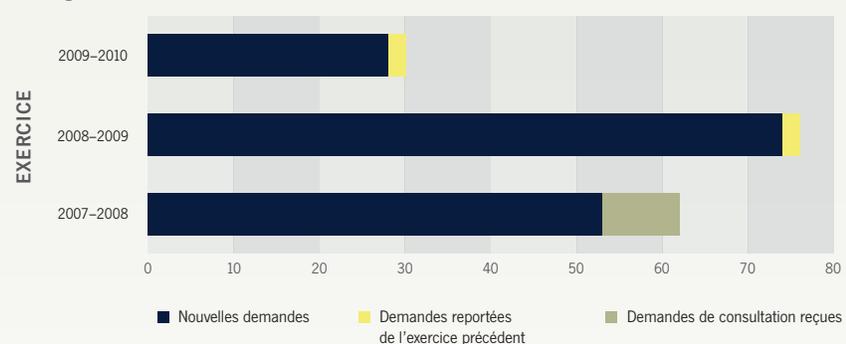
\*\* Une plainte est résolue lorsque le Commissariat à l'information estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire.

## Fiche de rendement pour 2009–2010

VIA Rail Canada Inc. a subi d'importantes réductions budgétaires en 2009–2010, ce qui, combiné au nombre décroissant de demandes d'accès à l'information, l'a obligée à restructurer ses activités liées à cette fonction. Le poste de coordonnateur, à l'origine un poste à temps plein, a été absorbé par les services juridiques, de sorte que l'avocat général et secrétaire est maintenant le troisième coordonnateur de l'accès à VIA depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. VIA présente un excellent délai de traitement moyen des demandes de 26,1 jours pour l'exercice. Elle a traité toutefois trois demandes après la date limite, ce qui lui vaut un taux de présomption de refus de 10,7 %. VIA a répondu à ces trois demandes dans les 30 jours suivant la date limite.

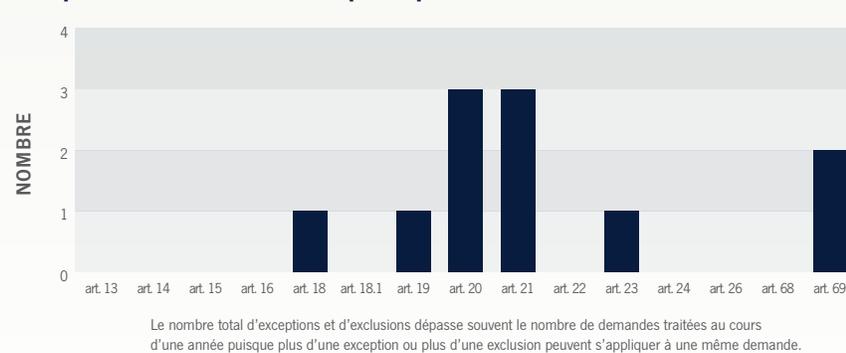
Lorsqu'elle a été assujettie la *Loi*, VIA a embauché un expert-conseil pour former les cadres et les employés qui participent directement au traitement des demandes d'accès à l'information ou qui sont concernés par ces demandes. Les efforts déployés pour la formation ont été inégaux au cours des trois dernières années, les cadres supérieurs du bureau d'accès n'ayant reçu une formation qu'en 2010–2011. En conséquence, bien que les employés aient été en mesure de répondre efficacement à la plupart des demandes d'accès à l'information, ils ignoraient certaines procédures normalisées, comme la manière de préparer les dossiers aux fins de communication partielle en attendant les résultats d'une consultation. Les responsables de l'accès à l'information ont déclaré qu'ils prévoyaient imposer une formation plus approfondie à un plus grand nombre d'employés d'ici 2011.

### Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2007–2008 à 2009–2010



Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de VIA depuis qu'elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. En 2008–2009, la première année complète suivant l'application de la *Loi* à l'institution, VIA a reçu un grand nombre de nouvelles demandes. En 2009–2010, la charge de travail de VIA liée à l'accès à l'information a diminué de plus de la moitié.

### Exceptions et exclusions invoquées par l'institution en 2009–2010



Ce graphique montre combien de fois VIA a invoqué les diverses exceptions et exclusions de la *Loi* dans les documents qu'elle a communiqués en 2009–2010. Plus de la moitié des exceptions appliquées par VIA étaient liées aux articles 20 (Renseignements de tiers) et 21 (Avis).

VIA a rédigé un guide très complet sur les politiques et les procédures relatives à l'accès à l'information, qui comprend des renseignements sur la formation, des formulaires et une copie de l'ordonnance de délégation de pouvoirs et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Commissariat à l'information estime que ce guide exhaustif, et tout particulièrement la section expliquant chaque étape du traitement des demandes,

constitue une pratique exemplaire. VIA doit également être félicité pour avoir publié de l'information détaillée sur son site Web, y compris une explication des fondements de la *Loi*, un formulaire de demande téléchargeable et des directives pour la présentation d'une demande officielle. Dès qu'elle a été assujettie à la *Loi*, VIA a publié ces renseignements à l'intention de ses clients.

Les responsables de l'accès à l'information affirment qu'avant d'amorcer la récupération des documents, ils demandent des précisions au sujet des demandes, par courriel ou par téléphone. Ils envoient ensuite des formulaires de demande aux divers services de VIA et les invitent à indiquer les autres groupes qui pourraient avoir les renseignements demandés en leur possession. Les responsables signalent que la plupart des employés collaborent bien, et répondent rapidement à leur demande.

VIA ne possède pas de système de gestion des dossiers. Au lieu de cela, on y consigne manuellement toutes les données relatives aux dossiers. Les responsables de l'accès affirment que l'institution possède une solide culture de gestion de l'information. Un archiviste conserve notamment les documents de l'institution depuis les débuts de VIA, en 1978. L'entreprise projette de mettre en œuvre un système intégré dans l'ensemble de l'institution pour refléter ce processus d'archivage. Le système introduira une procédure commune de codage et d'organisation de l'information détenue par l'institution, ce qui facilitera la récupération des documents.

Le coordonnateur de l'accès possède les pleins pouvoirs délégués pour prendre les décisions en matière d'accès et, en tant que membre de l'effectif de la direction, est bien placé pour sensibiliser la haute direction à l'accès à l'information. Le message véhiculé est le suivant : la transparence est garante d'une bonne gouvernance. Toutefois, VIA devra procéder à un examen et à une révision de son

### Nombre et issue des plaintes déposées au Commissariat à l'information de 2007–2008 à 2009–2010

	Résolues	Non fondées	Abandonnées	En suspens	Total
<b>2007–2008</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	1	0	1	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	1	0	1	2
<b>2008–2009</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	2	0	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	2	0	2
<b>2009–2010</b>					
Administratives	0	0	0	0	0
Refus	0	0	0	2	2
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	2	2

Ce tableau indique le nombre et l'issue des plaintes déposées contre VIA au Commissariat à l'information dans chacune des trois périodes de référence depuis que l'institution est assujettie à la *Loi*, soit depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat estime fondées et que l'institution a résolues de façon satisfaisante aux yeux de la commissaire. Deux plaintes ont été déposées contre VIA au cours de chacun des exercices. À la fin de 2009–2010, trois plaintes étaient en suspens, tandis que les trois autres avaient soit été abandonnées, soit été jugées non fondées.

ordonnance de délégation de pouvoirs, étant donné que le président assume des pouvoirs, des tâches et des fonctions qui relèvent de la compétence du Commissariat, et non de VIA, notamment les responsabilités prévues à l'article 32 de la *Loi sur l'accès à l'information* (Avis d'enquête).

Le processus d'approbation n'exige pas la signature des divers services de VIA.

Le coordonnateur de l'accès prend la décision finale en ce qui concerne les renseignements à communiquer. Le service des communications est informé lorsqu'une question délicate est soulevée, mais VIA ne rapporte aucune ingérence liée à la diffusion de documents.

Après un grand volume de demandes en 2008–2009, la charge de travail de VIA a

diminué et est devenue plus facile à gérer en 2009–2010. L'institution a alors reçu 28 nouvelles demandes, la plupart provenant des médias ou de sociétés. VIA n'a traité aucune demande reportée de l'exercice précédent et n'a reçu aucune demande de consultation. Les responsables de l'accès de VIA affirment posséder les ressources nécessaires à la gestion du volume de demandes reçues jusqu'à maintenant en 2010–2011. Ils ont également accès à d'autres ressources, si le besoin d'aide externe se faisait sentir.

VIA considère les contribuables canadiens comme des actionnaires à qui elle doit rendre des comptes, entre autres, en garantissant l'accès à ses documents. VIA cherche aussi à éviter les actions en justice, dispendieuses et chronophages, en communiquant sans délai le plus d'information possible. Un autre avantage de cette formule est que les responsables passent ainsi moins de temps à régler les plaintes déposées auprès du Commissariat.

En 2009–2010, deux plaintes ont été déposées contre VIA, les deux se rattachant à la réponse de VIA selon laquelle il n'existait aucun document correspondant à la demande. Le dénouement de ces deux plaintes n'est pas encore connu.

En somme, VIA est résolue à se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*. Grâce à un bureau d'accès à l'information stable, l'institution finira par mieux savoir comment user des prorogations de délai et des procédures telles que la communication partielle des documents, ce qui l'aidera à répondre aux demandes dans les délais prescrits et à faire parvenir aux demandeurs un plus grand nombre de documents plus rapidement. En grande partie à cause du délai de traitement moyen de 26,1 jours et de la volonté de l'institution de fournir rapidement un accès à l'information, VIA reçoit la note « B » pour 2009–2010.

## RECOMMANDATIONS

1. Le Commissariat à l'information recommande que VIA Rail Canada Inc. réduise son taux de présomption de refus pour l'amener à zéro.

### RÉPONSE

VIA Rail révisera ses procédures actuelles afin de simplifier le processus et de réduire les retards.

2. Le Commissariat à l'information recommande que VIA Rail Canada Inc. revoie son instrument de délégation, étant donné que certains pouvoirs, tâches et fonctions ne relèvent pas de la compétence de VIA.

### RÉPONSE

VIA Rail modifiera son instrument de délégation en conséquence.

# Appendice A : Autres sociétés dans lesquelles le gouvernement du Canada détient des intérêts

Les institutions marquées d'un astérisque (\*) sont couvertes par la *Loi sur l'accès à l'information*<sup>24</sup>.

## ENTREPRISES EN COPARTICIPATION

### Diversification de l'économie de l'Ouest canadien

North Portage Development Corporation (exploité sous le nom The Forks North Portage Partnership)

### Resources naturelles

Lower Churchill Development Corporation Limited

## ORGANISATIONS INTERNATIONALES

### Affaires étrangères et Commerce international

Banque africaine de développement

Banque asiatique de développement

Banque de développement des Caraïbes

Banque interaméricaine de développement

Commission mixte internationale

### Environnement

Commission internationale du lac Memphrémagog

Commission nord-américaine de coopération environnementale — Comité consultatif public mixte

Conseil international de contrôle du lac des Bois

### Finances

Agence multilatérale de garantie des investissements

Association internationale de développement

Banque européenne pour la reconstruction et le développement

Banque internationale pour la reconstruction et le développement

Fonds monétaire international

Société financière internationale

### Patrimoine canadien et Langues officielles

Agence mondiale antidopage

## SOCIÉTÉS À RÉGIE PARTAGÉE

### Affaires étrangères et Commerce international

★ Centre international des droits de la personne et du développement démocratique

Commission du parc international Roosevelt de Campobello

★ Fondation Asie Pacifique du Canada

### Affaires indiennes et du Nord canadien

★ Commission de la fiscalité des premières nations

★ Conseil de gestion financière des premières nations

Fondation autochtone de guérison

### Agriculture et Agroalimentaire

★ Commission canadienne du blé

Institut international du Canada pour le grain

Réseau de centres d'excellence PrioNet Canada

Société canadienne d'enregistrement des animaux

### Anciens Combattants

Fonds du Souvenir

### Conseil privé

L'Institut Vanier de la famille

Nature Trust of British Columbia, The

### Environnement

Commission de contrôle du lac des Bois

Consortium Ouranos

Fondation canadienne pour les sciences du climat et de l'atmosphère

Habitat faunique Canada

Porcupine Caribou Management Board

### Finances

Waterfront Toronto

### Industrie

Corporation du Secrétariat du commerce intérieur

★ Fondation canadienne pour l'innovation

★ Fondation Pierre Elliott Trudeau, La

<sup>24</sup> La liste provient du Rapport annuel au Parlement intitulé *Les sociétés d'État et autres sociétés dans lesquelles le Canada détient des intérêts 2010* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cc-se/2010/cc-se10-fra.asp>. Le Commissariat à l'information a ajouté la surbrillance pour indiquer les institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*.

### Patrimoine canadien et Langues officielles

Association canadienne des entraîneurs  
 Association de développement olympique de Calgary  
 Centre canadien multisport — Ontario  
 Centre de règlement des différends sportifs du Canada  
 Centre national multisport — Montréal  
 Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver  
 Comité d'organisation des Jeux pan/parapanaméricains de Toronto 2015  
 Conseil des Jeux du Canada  
 Fonds des médias du Canada (auparavant, le Fonds canadien de télévision)  
 Fonds du legs des Jeux du Commonwealth  
 Prix humanitaire Terry Fox inc.  
 Société d'accueil des Jeux de 2011 de Halifax  
 Société d'accueil des Jeux du Canada 2009 de l'Île-du-Prince-Édouard inc.  
 TV5 Québec – Canada

### Pêches et Océans

Société de caisse de retraite de la Commission internationale des pêches

### Resources naturelles

Association des arpenteurs des terres du Canada  
 Canadian Energy Research Institute  
 ✦ Fondation du Canada pour l'appui technologique au développement durable  
 FPInnovations  
 ✦ Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers  
 ✦ Office Canada-Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers  
 Petroleum Technology Research Centre Inc.  
 Société du complexe forestier des Maritimes

### Santé

Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé  
 Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies  
 Commission de la santé mentale du Canada  
 Conseil canadien de la santé  
 Inforoute Santé du Canada Inc.  
 Institut canadien d'information sur la santé  
 Institut canadien pour la sécurité des patients  
 Partenariat canadien contre le cancer

### Transports, Infrastructure et Collectivités

Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa  
 Administration de l'aéroport international de Vancouver  
 Administration du pont du port de Saint John

✦ Administration portuaire de Belledune  
 ✦ Administration portuaire de Halifax  
 ✦ Administration portuaire de Hamilton  
 ✦ Administration portuaire de Montréal  
 ✦ Administration portuaire de Nanaimo  
 ✦ Administration portuaire de Port Alberni  
 ✦ Administration portuaire de Prince Rupert  
 ✦ Administration portuaire de Québec  
 ✦ Administration portuaire de Saint John  
 ✦ Administration portuaire de Sept-Îles  
 ✦ Administration portuaire de St. John's  
 ✦ Administration portuaire de Thunder Bay  
 ✦ Administration portuaire de Toronto  
 ✦ Administration portuaire de Trois-Rivières  
 ✦ Administration portuaire de Vancouver Fraser  
 ✦ Administration portuaire de Windsor  
 ✦ Administration portuaire du Saguenay  
 Aéroport de Québec inc.  
 Aéroports de Montréal  
 Buffalo and Fort Erie Public Bridge Authority  
 Calgary Airport Authority  
 Charlottetown Airport Authority Inc.  
 Commission portuaire d'Oshawa  
 Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent  
 Edmonton Regional Airports Authority  
 Gander International Airport Authority Inc.  
 Greater Fredericton Airport Authority Inc.  
 Greater London International Airport Authority  
 Greater Moncton International Airport Authority Inc.  
 Greater Toronto Airports Authority  
 Halifax International Airport Authority  
 NAV CANADA  
 Prince George Airport Authority inc.  
 Regina Airport Authority Inc.  
 Saint John Airport Inc.  
 Saskatoon Airport Authority  
 St. John's International Airport Authority  
 Thunder Bay International Airports Authority Inc.  
 Victoria Airport Authority  
 Winnipeg Airports Authority Inc.

### Travaux publics et Services gouvernementaux

Milit-Air Inc.

# Appendice B : Mise à jour du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les enjeux systémiques

## RECOMMANDATION 1 DU COMMISSARIAT

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada évalue la mesure 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.

### Contexte

Dans son rapport spécial au Parlement d'avril 2010, la commissaire a souligné que le Commissariat avait recueilli 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. Le rapport cite également les pratiques exemplaires élaborées par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Parmi ces 18 pratiques, l'une recommande que le responsable d'une institution accorde aux coordonnateurs de l'AIPRP les pleins pouvoirs quant à l'administration de la *Loi*.

### RÉPONSE DU SCT

Au printemps 2010, le SCT a émis des pratiques exemplaires qui comprennent les recommandations suivantes à l'égard de la délégation :

- Que le coordonnateur de l'accès à l'information détienne les pleins pouvoirs pour l'administration de la *Loi* qui lui ont été délégués par le responsable de l'institution;

- Que le responsable de l'institution délègue les fonctions au niveau le plus bas possible dans la hiérarchie du bureau d'accès à l'information. Par exemple, les avis de prorogation et les avis aux tiers peuvent être délégués aux analystes de l'accès à l'information ainsi qu'au coordonnateur.

En réponse à la recommandation de la commissaire, le SCT a examiné les ordonnances de délégation de pouvoirs de 24 institutions évaluées par le Commissariat à l'information pour 2008–2009 dans le cadre de son initiative sur les fiches de rendement. Il a également analysé les données statistiques fournies par ces mêmes institutions.

L'examen a permis de conclure que, dans la plupart des institutions, les coordonnateurs de l'AIPRP avaient la pleine délégation de pouvoirs et que la délégation en soi ne constitue pas un facteur déterminant du respect des échéances prévues par la *Loi*. Il s'agit toutefois d'un élément important qui peut éliminer les niveaux inutiles d'approbation.

En vue de veiller au traitement adéquat de la question de la délégation, la Politique sur l'accès à l'information exige des responsables des institutions qu'ils déterminent si un ou l'autre de leurs pouvoirs, tâches ou fonctions en vertu de la *Loi* devrait être délégué. De plus, la Directive concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* les oblige à respecter certains principes au moment de la délégation de pouvoirs, par exemple :

- le responsable ne peut déléguer ses attributions qu'aux cadres et employés de son institution fédérale;
- les pouvoirs, les tâches et les fonctions sont délégués à des postes désignés par leur titre et non à des personnes désignées par leur nom;
- les personnes auxquelles des pouvoirs ont été délégués doivent être bien informées de leurs responsabilités;
- les pouvoirs, les tâches et les fonctions ayant été délégués ne peuvent pas être sous-délégués;
- l'arrêté de délégation est revu lorsque les circonstances entourant la délégation ont changé.

## RECOMMANDATION 2 DU COMMISSARIAT

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*.

### RÉPONSE DU SCT

Le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) énonce les attentes du Secrétariat du Conseil du Trésor auxquelles doivent répondre les cadres supérieurs de l'administration fédérale dans un certain nombre de domaines pour promouvoir la saine gestion au sein de la fonction publique incluant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Les activités liées à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* sont évaluées selon le CRG depuis l'exercice 2005–2006. Les évaluations comprennent un examen et une analyse des rapports annuels que les institutions soumettent au Parlement, leurs chapitres d'*Info Source* et d'autres rapports afin de déterminer si ces institutions fournissent des descriptions complètes, exhaustives et à jour de leurs fonctions, programmes, activités et fonds de renseignements connexes.

Cette année, le Secrétariat a ajouté de nouvelles exigences axées sur la gouvernance et la capacité pour évaluer la compétence d'une institution à administrer le programme d'AIPRP. Ces exigences comprennent la façon dont l'institution est organisée pour répondre aux demandes d'accès à l'information, les procédures mises en place pour les experts dans les domaines de l'accès à l'information et des programmes, ainsi que la formation offerte et suivie. Les méthodes d'évaluation de la conformité utilisées relativement au CRG sont examinées chaque année. Ce processus continu de mise au point permettra de garantir l'efficacité et l'harmonisation de toutes les procédures d'évaluation.

Par contre, il convient de prendre note que le CRG n'est pas le seul outil d'évaluation. Le Parlement a en effet mis en place un mécanisme afin d'assurer la responsabilité pour l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'article 72

exige que le responsable de chaque institution fédérale dépose annuellement un rapport d'application de la *Loi* en ce qui concerne son institution. Le SCT recueille également, en vertu de la *Loi*, des données statistiques pour évaluer la conformité des institutions. Cette collecte prendra beaucoup d'ampleur au cours de la prochaine année. Des détails supplémentaires à ce sujet se trouvent dans la réponse du SCT aux recommandations 3 et 4.

Le SCT s'engage à poursuivre sa collaboration avec le Commissariat à l'information et les institutions dans le but d'assurer l'efficacité des activités en matière d'établissement de rapports et de conformité.

### **RECOMMANDATION 3 DU COMMISSARIAT**

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<sup>25</sup>.

### **RECOMMANDATION 4 DU COMMISSARIAT**

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.

### **RÉPONSE DU SCT AUX RECOMMANDATIONS 3 ET 4**

Le SCT recueille auprès des institutions des données statistiques concernant leur application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* depuis l'entrée en vigueur de ces lois en 1983. Les données sont consolidées et publiées tous les ans dans le bulletin *Info Source*<sup>26</sup>.

À partir du mois d'avril 2011, le SCT étendra ses exigences relatives à la collecte des données statistiques annuelles sur l'accès à l'information. Les institutions devront désormais compiler de nouveaux éléments de données et présenter annuellement des rapports à ce sujet, comme le nombre de pages traitées, les échéanciers, les prorogations, les consultations et les retards. Les nouvelles données permettront de mieux comprendre la charge de travail des institutions, la complexité des demandes et les causes des retards. En outre, grâce à elles, le SCT sera en mesure de mieux évaluer la conformité des institutions par rapport à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les résultats des nouveaux éléments de données seront publiés dans l'édition de l'automne 2012 du bulletin *Info Source*.

Le SCT continuera de travailler en étroite collaboration avec les institutions en vue de les aider à faire la transition vers les nouvelles exigences relatives à la collecte de données.

<sup>25</sup> Rapport spécial de 2007–2008 : [http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr\\_spe-rep\\_rap-spe\\_rep-car\\_fic-ren\\_2007-2008\\_25.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2007-2008_25.aspx)

<sup>26</sup> Bulletin *Info Source* : <http://www.infosource.gc.ca/bulletin/2009/b/bulletin32b/bulletin32b00-fra.asp>.

### **RECOMMANDATION 5 DU COMMISSARIAT**

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

### **RÉPONSES DU SCT À LA RECOMMANDATION 5**

La collectivité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels est composée de professionnels dévoués qui s'efforcent de fournir un bon service aux Canadiens.

Le SCT appuie activement la collectivité de l'AIPRP de diverses manières. Il rencontre régulièrement ses membres, élabore des outils et directives et offre un large éventail de séances de sensibilisation sur des sujets liés à l'AIPRP. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008, 134 séances ont eu lieu et 1 617 personnes y ont pris part. Vingt six autres sont prévues pour la prochaine année.

De plus, le Secrétariat a lancé au printemps dernier une initiative visant à relever les défis associés au recrutement et au maintien en poste auxquels est confrontée la collectivité afin d'assurer qu'elle a la capacité de fournir les services d'AIPRP, maintenant et à l'avenir.

Les principaux intervenants et plusieurs représentants des bureaux d'AIPRP dans l'ensemble de la fonction publique fédérale élaborent des modèles organisationnels génériques, des descriptions de poste et des compétences en vue de normaliser le travail au sein de la fonction publique. Ces outils constitueront le fondement du lancement d'un processus de dotation collective de même que de la conception et de la mise en œuvre d'une stratégie élargie d'apprentissage et de perfectionnement de la collectivité.

## Appendice C : Méthode utilisée par le Commissariat pour déterminer le classement des institutions

Une note globale est attribuée à chaque institution fédérale pour mesurer 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*

sur l'accès à l'information (pourcentage de présomptions de refus) et si les avis en vertu du paragraphe 9(2) ont bien été envoyés à la 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.

Note globale	Facteurs
<p><b>A</b> (Exceptionnel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 % ou moins de présomptions de refus.</li> <li>• 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.</li> <li>• Respect du paragraphe 9(2) (avis à la commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours).</li> <li>• Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée.</li> <li>• 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.).</li> <li>• Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la <i>Loi</i> et mesures prises pour y remédier (par exemple, augmentation du volume de travail et volume élevé de demandes de consultation reçues).</li> </ul>
<p><b>B</b> (Supérieur à la moyenne)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 % ou moins de présomptions de refus.</li> <li>• 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.</li> <li>• Respect du paragraphe 9(2) (avis à la commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours).</li> <li>• Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans la plupart des cas.</li> <li>• Ensemble exhaustif de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais.</li> <li>• Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la <i>Loi</i> et mesures prises pour y remédier.</li> </ul>

Note globale	Facteurs
<p><b>C</b> (Dans la moyenne)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 % ou moins de présomptions de refus.</li> <li>• 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.</li> <li>• Respect du paragraphe 9(2) (avis à la commissaire pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours).</li> <li>• Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans une certaine mesure.</li> <li>• Un certain nombre de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais.</li> <li>• Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la <i>Loi</i> et mesures prises pour y remédier.</li> </ul>
<p><b>D</b> (Sous la moyenne)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 % ou plus de présomptions de refus.</li> <li>• 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.</li> <li>• Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %).</li> <li>• Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen.</li> <li>• Nombre limité de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais.</li> <li>• Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la <i>Loi</i> et mesures prises pour y remédier.</li> </ul>
<p><b>F</b> (Insatisfaisant)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 % ou plus de présomptions de refus.</li> <li>• 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.</li> <li>• Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %).</li> <li>• Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen.</li> <li>• Pratiques insuffisantes pour assurer le traitement des demandes de communication dans les délais.</li> <li>• Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la <i>Loi</i> et mesures prises pour y remédier.</li> </ul>

## 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 réglées 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 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 reçues au cours de l'exercice.

### Voici un exemple :

Demandes en retard reportées à l'exercice 2009-2010	<b>47</b>
Demandes réglées après 30 jours sans prorogation	<b>18</b>
Demandes réglées après l'échéance de la prorogation	<b>24</b>
Demandes en retard reportées à l'exercice 2010-2011	<b>52</b>
<b>Total des demandes en retard</b>	<b>141</b>

Demandes reportées à l'exercice 2009-2010	<b>256</b>
Nouvelles demandes en 2009-2010	<b>1 259</b>
<b>Total des demandes en cours</b>	<b>1 515</b>

**Taux de présomption de refus :  $141 \div 1\,515 = 0,093 \times 100 = 9,3 \%$**



