Commissaire à l'information du Canada
Information Commissioner of Canada

Être à la hauteur

Améliorations et préoccupations continues en accès à l'information, de 2008-2009 à 2010-2011

Rapport spécial au Parlement

Par Suzanne Legault
Commissaire à l'information du Canada
Mai 2012

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

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

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2012
No cat. IP4-10/2012F-PDF
ISBN 978-1-100-99331-7

Mai 2012

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

Monsieur le Président,

En vertu de l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Être à la hauteur : Améliorations et préoccupations continues en accès à l'information, de 2008-2009 à 2010-2011*.

C'est le dernier de trois rapports spéciaux portant sur les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information. Il est du devoir du Commissariat d'établir un diagnostic des retards au sein du système fédéral d'accès à l'information et d'aider à tracer la voie de l'amélioration.

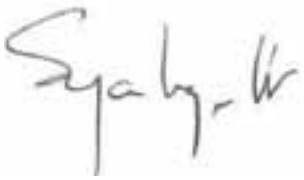
Le premier rapport, *Hors délais*, portait sur un vaste échantillon d'institutions, représentant 88 % de toutes les demandes qu'a reçues le gouvernement fédéral en 2008-2009. Le second, *Le libre accès : une question d'ouverture*, s'intéressait à une cohorte de cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement qui avaient été assujettis à la loi sur l'accès en 2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Dans chacun de ces rapports, j'ai fait des recommandations à toutes les institutions sur des points à améliorer. Dans le premier rapport, j'ai aussi formulé des recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor sur des problèmes touchant l'ensemble du système d'accès à l'information. Par la suite, j'ai vérifié les progrès accomplis par ces organisations dans la mise en œuvre de mes recommandations.

Ce rapport final réévalue le rendement des 18 institutions dont le rendement était à risque ou en deçà de la moyenne dans le rapport de 2008-2009 et conclut que, dans la plupart des cas, ces institutions ont amélioré leur rendement en fournissant des efforts concertés pour donner suite à nos recommandations. Par conséquent, dans bien des cas, les Canadiens bénéficient d'un accès plus rapide aux documents que détiennent ces institutions.

Néanmoins, je continue de m'inquiéter de la santé fragile du système d'accès à l'information, surtout à la lumière des compressions budgétaires qui frappent les institutions à l'échelle du gouvernement. Le processus des fiches de rendement et nos enquêtes ont aussi dévoilé certaines pratiques préoccupantes, que nous garderons à l'oeil dans les années à venir.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments très respectueux.

La commissaire à l'information du Canada,



Suzanne Legault

Commissaire à l'information du Canada

Information Commissioner of Canada

Mai 2012

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

Monsieur le Président,

En vertu de l'article 39 de la *Loi sur l'accès à l'information*, j'ai l'honneur de présenter au Parlement un rapport spécial intitulé *Être à la hauteur : Améliorations et préoccupations continues en accès à l'information, de 2008-2009 à 2010-2011*.

C'est le dernier de trois rapports spéciaux portant sur les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information. Il est du devoir du Commissariat d'établir un diagnostic des retards au sein du système fédéral d'accès à l'information et d'aider à tracer la voie de l'amélioration.

Le premier rapport, *Hors délais*, portait sur un vaste échantillon d'institutions, représentant 88 % de toutes les demandes qu'a reçues le gouvernement fédéral en 2008-2009. Le second, *Le libre accès : une question d'ouverture*, s'intéressait à une cohorte de cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement qui avaient été assujettis à la loi sur l'accès en 2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Dans chacun de ces rapports, j'ai fait des recommandations à toutes les institutions sur des points à améliorer. Dans le premier rapport, j'ai aussi formulé des recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor sur des problèmes touchant l'ensemble du système d'accès à l'information. Par la suite, j'ai vérifié les progrès accomplis par ces organisations dans la mise en œuvre de mes recommandations.

Ce rapport final réévalue le rendement des 18 institutions dont le rendement était à risque ou en deçà de la moyenne dans le rapport de 2008-2009 et conclut que, dans la plupart des cas, ces institutions ont amélioré leur rendement en fournissant des efforts concertés pour donner suite à nos recommandations. Par conséquent, dans bien des cas, les Canadiens bénéficient d'un accès plus rapide aux documents que détiennent ces institutions.

Néanmoins, je continue de m'inquiéter de la santé fragile du système d'accès à l'information, surtout à la lumière des compressions budgétaires qui frappent les institutions à l'échelle du gouvernement. Le processus des fiches de rendement et nos enquêtes ont aussi dévoilé certaines pratiques préoccupantes, que nous garderons à l'oeil dans les années à venir.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments très respectueux.

La commissaire à l'information du Canada,

Suzanne Legault

Table des matières

Message de la commissaire 2
Sommaire 3
Introduction : Porter une attention particulière aux retards 4
1. Être à la hauteur : Constater des signes d'amélioration 6
2. Maintenir une surveillance nécessaire 17

Les fiches de rendement

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada 21
Affaires étrangères et Commerce international Canada 27
Agence canadienne d'inspection des aliments 33
Agence canadienne de développement international 39
Agence du revenu du Canada 45
Bureau du Conseil privé 51
Défense nationale 59
Environnement Canada 65
Gendarmerie royale du Canada 71
Patrimoine canadien 77
Pêches et Océans Canada 83
Ressources humaines et Développement des compétences Canada 89
Ressources naturelles Canada 95
Santé Canada 101
Sécurité publique Canada 107
Service canadien du renseignement de sécurité 113
Service correctionnel du Canada 119
Transports Canada 125

Annexe A : Mise à jour du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les enjeux systémiques 131
Annexe B : Méthode utilisée par le Commissariat pour déterminer le classement des institutions 135

Message de la commissaire

En transposant au monde de l'accès à l'information une expression de longue date chérie par nos collègues juristes, on pourrait dire qu'un accès retardé est un accès refusé.

Constatant les retards significatifs qui, depuis quelques années, continuent d'affliger le système fédéral d'accès à l'information, j'ai décidé que le temps était venu d'établir quelles en étaient les causes profondes et de produire une série de rapports pour recommander des améliorations propres à réduire les délais d'attente de réponse aux demandes d'information des Canadiens.

Sur une période de trois ans, nous avons examiné de près le rendement de plus de 30 institutions sous l'angle de leurs délais de réponse aux demandes d'accès à l'information. Le présent rapport, le dernier d'une série de trois, renferme les résultats d'une réévaluation pour 2010-2011 des 18 institutions qui, en 2008-2009, avaient obtenu un rendement inférieur à la moyenne ou pire.

Dans l'ensemble, nous constatons des signes d'amélioration : 13 institutions ont amélioré leur rendement, tandis que deux sont demeurées au même niveau et trois ont reculé. Divers indicateurs nous ont permis de constater que les institutions répondent plus rapidement aux demandeurs. La recommandation que nous avions faite à 12 institutions d'éliminer leur arriéré de demandes de longue date a fait en sorte que de nombreux demandeurs ont enfin reçu une réponse après un certain laps de temps. Les responsables des institutions dégagent des ressources pour la fonction d'accès et travaillent à créer un climat de conformité.

Plusieurs institutions ont manifestement fait des efforts pour améliorer leur service. Et pourtant le système demeure fragile. Les compressions budgétaires qui viennent d'être annoncées pourraient avoir un effet néfaste sur les récentes améliorations que nous avons pu constatées. Nous avons aussi observé des pratiques institutionnelles qui ne respectent ni la lettre ni l'esprit de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Ces préoccupations nous ont amenés à recommander à chacune des 18 institutions de rapporter les progrès qu'elle fait par rapport à la mise en œuvre de nos dernières recommandations dans leur rapport annuel au Parlement sur leurs opérations d'accès à l'information. Le Parlement peut jouer un rôle crucial de surveillance du système d'accès à l'information, particulièrement lorsque le gouvernement envisage de nouvelles façons de partager l'information avec le public.

Le Commissariat fera également un suivi de ces rapports, et s'intéressera aux statistiques plus détaillées sur l'accès à l'information que le Secrétariat du Conseil du Trésor a commencé à recueillir cette année. Nous utiliserons cette information, de même que nos propres données sur les plaintes, pour mener les enquêtes systémiques nécessaires et décider quelles institutions feront l'objet de nos futures fiches de rendement. Néanmoins, nous suspendons le processus des fiches de rendement, au moins, jusqu'en 2014, pour ainsi consacrer toutes nos ressources d'enquête à l'examen des plaintes individuelles, afin de maximiser la divulgation de renseignements.

Il y a près de 30 ans, la *Loi sur l'accès à l'information* – précurseur des instruments de transparence gouvernementale – a été enchâssée dans nos lois. Comme le Canada entre maintenant dans sa quatrième décennie sous l'égide de cette loi, le temps est venu de renouveler notre engagement vis-à-vis de celle-ci.

Sommaire

Ce rapport est le troisième d'une série que le Commissariat à l'information consacre à l'examen des délais de réponse aux demandes d'accès à l'information dans les institutions fédérales et à l'évaluation de leur conformité globale en regard de la *Loi sur l'accès à l'information*.

En 2008-2009, pour évaluer les institutions visées, nous avions élaboré trois indicateurs de retard, puis nous avions recueilli des renseignements statistiques et contextuels pour brosser un tableau complet des opérations des institutions. L'échantillon de 2010-2011 comprenait les 18 institutions dont le rendement était à risque ou inférieur à la moyenne selon les résultats des fiches de rendement de 2008-2009. Parmi celles-ci, 13 ont amélioré leur rendement, deux ont reçu la même note et trois ont affiché un rendement inférieur en 2010-2011.

Nous avons aussi défini des indicateurs détaillés pour évaluer les délais de réponse des institutions, et observé des signes d'amélioration. Ces progrès, conjugués à une surveillance efficace, à des ressources continues et suffisantes pour la fonction d'accès et au leadership des ministres et des hauts fonctionnaires, augurent bien pour une réduction des délais de réponse aux demandes d'accès et un meilleur respect de la Loi.

Nous avons constaté avec satisfaction que sept institutions avaient des taux de présomption de refus (proportion des demandes traitées en retard par rapport à la charge de travail globale) de moins de 10 % en 2010-2011, comparativement à une seule du même groupe d'institutions en 2008-2009. De plus, 10 institutions ont diminué considérablement leur arriéré de demandes de longue date, et un certain nombre ont traité les demandes reçues en 2010-2011 dans des délais avoisinant 30 jours ou moins. Enfin, bien qu'elles aient continué de ne fermer qu'environ la moitié des demandes en retard dans les 30 jours suivants la date d'échéance en 2010-2011, les institutions avaient près d'un quart de moins de demandes en retard qu'en 2008-2009.

Pendant le processus des fiches de rendement de 2008-2009, nous avions identifié six problèmes systémiques (leadership, ordonnances de délégation, prorogations de délai, consultations, ressources ainsi que gestion de l'information et des documents) comme sources de retard chronique. Plusieurs de nos recommandations avaient alors porté sur ces thèmes. De façon générale, les institutions qui ont considérablement amélioré leur rendement en 2010-2011 sont celles qui ont donné suite à la plupart de nos recommandations.

L'amélioration d'ensemble du rendement des institutions par rapport aux indicateurs de respect des délais que nous surveillons depuis trois ans, amène à penser que les institutions assurent un service plus rapide aux demandeurs et que les fiches de rendement et le suivi effectué par le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes ont porté fruit.

Néanmoins, nous nous inquiétons de la santé fragile du système d'accès, surtout à la lumière des récentes compressions budgétaires. Ces réductions pourraient compromettre les gains que les institutions ont réalisés, surtout si le nombre de demandes continue de progresser, comme nous l'observons depuis 2004-2005.

Par contre, compte tenu de l'amélioration du rendement, nous suspendrons notre exercice des fiches de rendement jusqu'en 2014, au moins. Nous consacrerons toutes nos ressources d'enquête à l'examen des plaintes individuelles, afin de maximiser la divulgation de renseignements. Entre-temps, nous avons recommandé que les institutions fassent rapport au Parlement des progrès qu'elles font dans la mise en œuvre de nos recommandations dans leur rapport annuel sur les opérations d'accès à l'information, afin d'obliger les institutions fédérales à rendre compte de leurs opérations d'accès à l'information.

Introduction : Porter une attention particulière aux retards

Ce rapport est le troisième d'une série que le Commissariat à l'information consacre à l'examen des délais de réponse aux demandes d'accès à l'information dans les institutions fédérales et à l'évaluation de leur conformité globale en regard de la *Loi sur l'accès à l'information.* (Pour des renseignements contextuels sur ce projet, voir le Plan triennal pour les fiches de rendement et les enquêtes systémiques : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_3_yrs_plan.aspx).

L'objectif que nous poursuivions avec le lancement de ce projet triennal était de cerner les sources de retards et d'accroître la conformité des institutions, en particulier pour ce qui est de l'obligation de prêter assistance, qui avait été codifiée dans la *Loi fédérale sur la responsabilité* de 2006. Un des éléments clés de l'obligation de prêter assistance est que les institutions doivent tout mettre en œuvre pour répondre rapidement et complètement aux demandes d'information.

En 2008-2009, les institutions ont répondu à moins de 60 % des demandes dans le délai de 30 jours qu'avaient envisagé les rédacteurs de la *Loi sur l'accès à l'information*. Nos enquêtes sur les plaintes ont bien établi que certains demandeurs attendaient beaucoup plus longtemps que cela pour obtenir leur réponse.

Afin d'offrir des solutions pour améliorer la situation, nous devions en savoir plus sur les circonstances – à la fois dans les diverses institutions et à l'échelle du système – qui étaient à l'origine des retards. À notre avis, une surveillance efficace nécessite une analyse détaillée de données quantitatives et qualitatives, et des recommandations reposant sur des éléments de preuve.

Dans cette optique, nous avons mis au point un certain nombre d'indicateurs de retards, puis recueilli, auprès d'un échantillon d'institutions, des renseignements statistiques et contextuels pour brosser un tableau complet de leurs opérations, y compris de leur charge de travail, de leurs procédures, de leurs ressources et des autres facteurs influençant leurs délais de réponse aux demandeurs. Nous avons ensuite évalué le rendement des institutions et formulé des recommandations fondées sur ce que nous avaient appris les renseignements recueillis, les résultats de nos enquêtes et notre expérience de ce qui fait le succès du processus d'accès à l'information.

Notre cohorte de 2008-2009 était constituée de 24 institutions représentant 88 % de toutes les demandes d'accès à l'échelle du gouvernement fédéral cette année-là. Nous avions choisi de nous concentrer sur ces institutions, puisque nous avions reçu au moins cinq plaintes de retard à leur sujet en 2008-2009. Le groupe comprenait certains des grands intervenants dans le système d'accès, comme Citoyenneté et Immigration Canada (qui avait reçu 41 % de toutes les demandes d'accès cette

année-là) (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009.aspx). Ce niveau de représentativité a permis de dégager des données de départ fiables au sujet des délais de réponse.

Pour 2009-2010, nous avions ciblé huit organisations assujetties à la législation sur l'accès en 2007, suite à l'entrée en vigueur de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, afin d'évaluer l'expérience des institutions nouvellement assujetties à la Loi (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010.aspx). Nous avions choisi les cinq sociétés d'État et trois agents du Parlement en nous appuyant sur le nombre de plaintes que nous avions reçues à leur sujet depuis leur assujettissement à la Loi en 2007.

En octobre 2010, nous avions demandé aux 12 institutions, qui avaient obtenu les plus basses notes dans les fiches de rendement de 2008-2009, de nous faire rapport des progrès qu'elles avaient accomplis dans la mise en œuvre nos recommandations (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009.aspx).

L'échantillon de 2010-2011 est formé des 18 institutions dont le rendement était à risque ou inférieur à la moyenne en 2008-2009. Bien que ce groupe ne représente que 34 % des demandes reçues en 2010-2011, il comprend six des 10 institutions recevant le plus de demandes. En particulier, des institutions clés comme le ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI), le Bureau du Conseil privé (BCP) et l'Agence du revenu du Canada (ARC) y sont présents. Il nous a semblé particulièrement important de réévaluer ces institutions, non seulement à cause de leur piètre rendement de 2008-2009, mais parce que, bien souvent, d'autres institutions doivent obligatoirement consulter le MAECI et le BCP. L'ARC, pour sa part, fait l'objet des plaintes les plus nombreuses – et de loin – que nous recevons chaque année.

Dans le présent rapport, nous revenons sur ces institutions pour mesurer les progrès qu'elles ont faits au niveau de la mise en œuvre de nos recommandations, de la réduction de leurs délais de réponse aux demandes d'accès et de l'amélioration générale de leur conformité à la Loi. Les fiches de rendement individuelles de ces institutions commencent à la page 19.

Nous profitons également de l'occasion pour examiner les résultats de notre plan triennal, que nous terminerons cette année avec une évaluation de suivi de deux institutions de la cohorte de 2009-2010, soit la Société Radio-Canada et la Société canadienne des postes (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010.aspx). Le chapitre 1 décrit en détails les preuves statistiques de retards, les problèmes plus vastes, qui à l'échelle du système, contribuent aux retards ainsi que la conformité des institutions. Le chapitre 2 examine comment nous, ainsi que d'autres intervenants, pouvons et devrions maintenir cette surveillance si indispensable, comme ce projet l'a fait constater, en particulier pour répondre aux préoccupations que nous avons cernées et pour surveiller la santé fragile du système d'accès à l'information.

1. Être à la hauteur : Constater des signes d'amélioration

En 2010-2011, la proportion de demandes d'accès à l'information traitées en 30 jours ou moins dans l'ensemble des institutions à l'échelle du gouvernement fédéral est demeurée à 57 %, soit le même niveau qu'en 2008-2009, selon les statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (http://www.infosource.gc.ca/bulletin/2009/b/bulletin32b/bulletin32b02-fra.asp et http://www.infosource.gc.ca/bulletin/2011/b/bulletin34b/bulletin34b00-fra.asp). Sur la même période, par contre, les institutions ont reçu et traité 22 % de plus de demandes, et 22 % (4 116) de plus de demandes en moins de 30 jours. Cela signifie que les institutions ont répondu à près d'un quart de plus de demandeurs dans le délai de 30 jours prescrit par la *Loi sur l'accès à l'information*. Et ce, malgré une augmentation de la charge de travail, y compris du volume de pages de documents à examiner.

En combinant nos données sur les plaintes aux indicateurs détaillés que nous avons mis au point pour évaluer le respect des délais de réponse des institutions visées par le processus des fiches de rendement en 2008-2009 et 2010-2011, nous avons observé des signes d'amélioration. Ces progrès, conjugués à une surveillance efficace, à des ressources continues et suffisantes pour la fonction d'accès et au leadership des ministres et des hauts fonctionnaires, augurent bien pour une réduction des délais de réponses aux demandes d'accès et un meilleur respect de la Loi.

Ce que nous avons appris

Taux de présomption de refus

À quatre exceptions près, les taux de présomption de refus des institutions ont diminué, parfois significativement. Sept institutions ont eu un taux de moins de 10 % en 2010-2011, comparativement à une seule du même groupe en 2008-2009.

Délai moyen de traitement

Huit institutions ont mis plus de temps, en moyenne, à traiter une demande en 2010-2011 qu'en 2008-2009. Cependant, 12 institutions ont aussi significativement réduit leur arriéré, ce qui a gonflé leur délai moyen de traitement. Si l'on ne considère que les demandes reçues et traitées en 2010-2011, ces institutions ont significativement réduit leur délai moyen de traitement, et deux d'entre elles ont réussi à le ramener en deçà des 30 jours prescrits par la Loi.

Délai de traitement des demandes en retard

Bien que les institutions ferment encore seulement la moitié des demandes en retard dans les 30 premiers jours après la date d'échéance en 2010-2011, il y a eu près de 25 % de moins de demandes en retard qu'en 2008-2009. Cela mérite d'être signalé, puisque l'inventaire total des demandes que ces institutions ont reçues a augmenté de 7 % par rapport à 2008-2009.

Indicateurs de retard

La preuve statistique des retards que nous avons réunie repose sur trois principaux indicateurs :

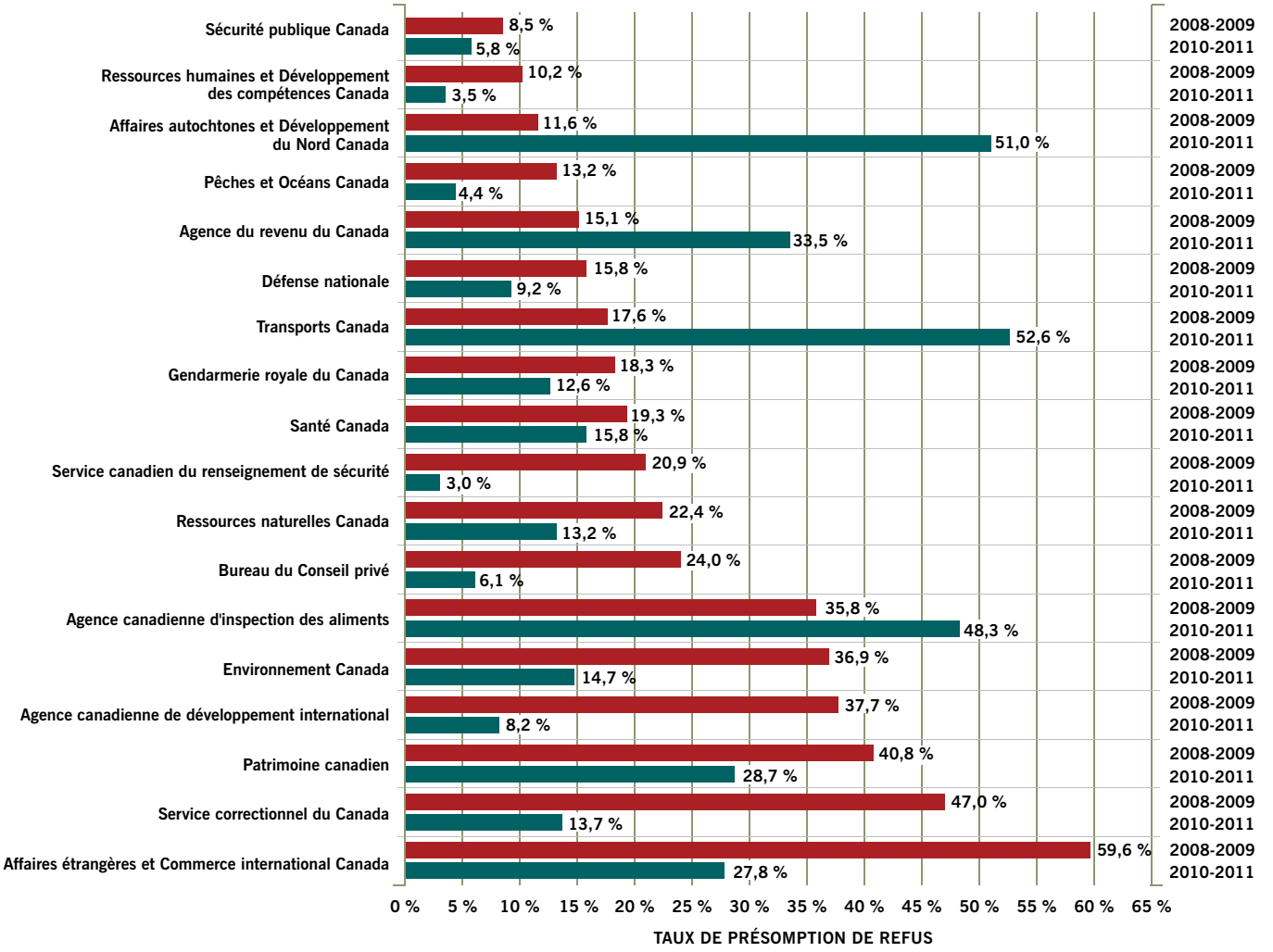
- le taux de présomption de refus;
- le délai moyen de traitement des demandes;
- le délai de traitement des demandes à partir du moment où elles sont en retard.

Taux de présomption de refus

Une réponse émise après la date d'échéance prévue par la Loi – soit après les 30 jours prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* ou à la fin d'une prorogation de délai valide – est considérée comme une « présomption de refus ». Pour établir le taux de présomption de refus, nous calculons la proportion de demandes que l'institution a traitées en retard par rapport à sa charge de travail globale pour l'année en question. (Voir l'annexe B pour la formule exacte.)

La **figure 1** compare le taux de présomption de refus de chacune des 18 institutions que nous avons observées en 2010-2011 avec la donnée correspondante pour 2008-2009. À quatre exceptions près, les institutions ont réduit leur taux, certaines de façon significative. Le taux d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI), par exemple, est passé de 59,6 % en 2008-2009 à 27,8 % en 2010-2011. À titre d'exemple de l'avantage que cette diminution représente pour

Figure 1 : Taux de présomption de refus, 18 institutions, 2008-2009 et 2010-2011



les demandeurs, le MAECI a répondu en retard à 46 demandes qu'il a reçues et traitées en 2010-2011, comparativement à 163 demandes qu'il a reçues et traitées en 2008-2009.

En plus d'une baisse générale du taux de présomption de refus (la médiane était de 13,45 % parmi les 18 institutions en 2010-2011 comparativement à 20,1 % en 2008-2009), sept des 18 institutions ont obtenu un taux de moins de 10 % en 2010-2011, comparativement à une seule du même groupe en 2008-2009.

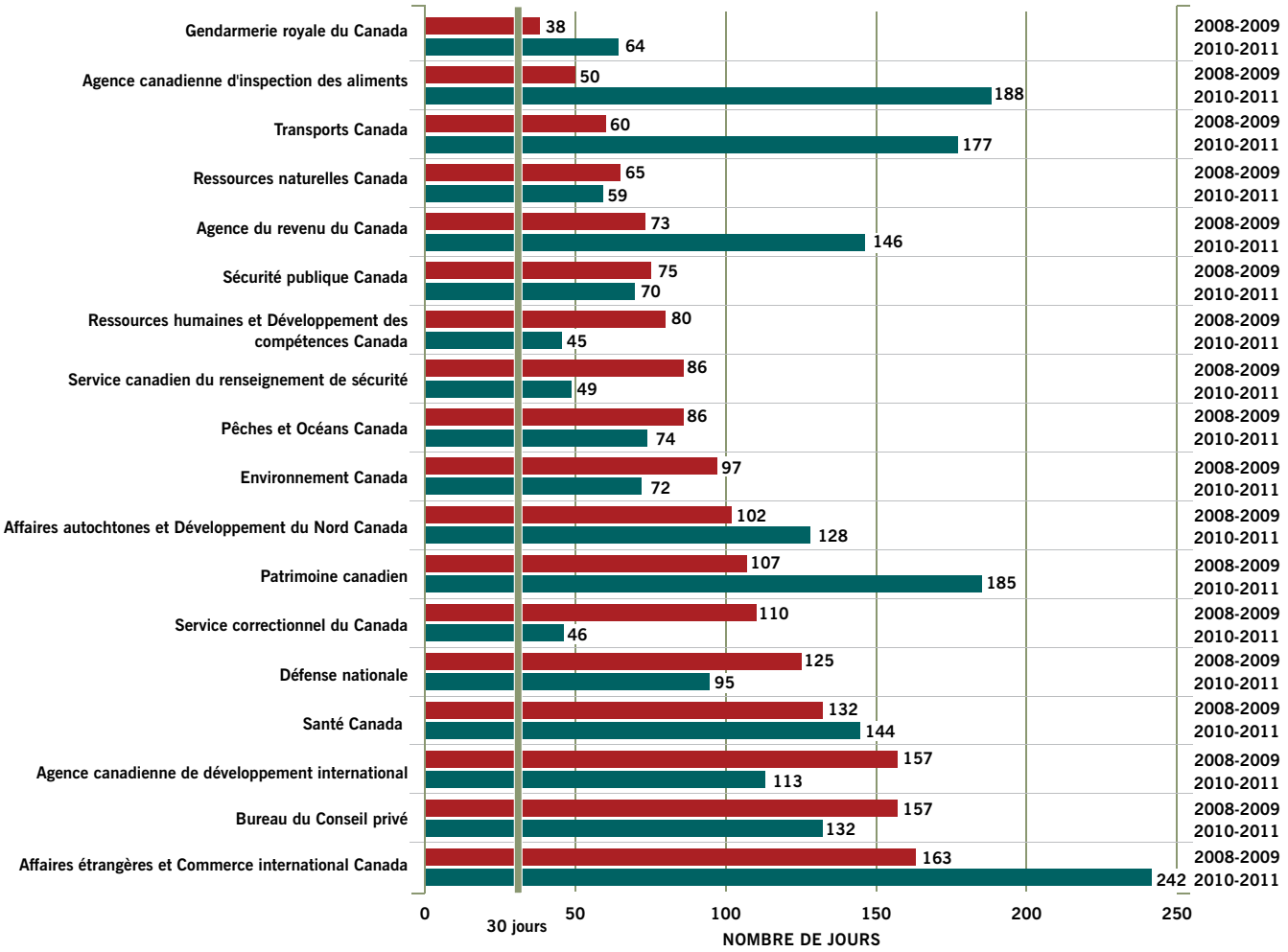
Délai moyen de traitement d'une demande

Bien que le taux de présomption de refus révèle que les demandes sont traitées en retard, il ne donne aucune indication du nombre de jours de retard. Alors que la mesure du délai moyen de traitement d'une demande le permet.

La **figure 2** illustre le délai moyen qu'a pris chacune des 18 institutions pour traiter une demande par rapport à la norme des 30 jours prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. Dix institutions ont amélioré leur rendement sur ce point. Ressources humaines et Développement des compétences Canada, par exemple, a ramené son délai moyen de traitement de 80 jours en 2008-2009 à 45 jours en 2010-2011. Le rendement des huit autres institutions s'est empiré, et aucune n'a atteint un délai moyen de traitement de moins de 30 jours.

Les augmentations du délai moyen de traitement sont probablement attribuables à la recommandation que nous avions faite dans les fiches de rendement de 2008-2009, soit que 12 des 18 institutions réduisent leur arriéré de demandes de longue date. En raison de l'ancienneté d'un grand nombre de ces dossiers, le délai moyen de traitement des institutions

Figure 2 : Délai moyen de traitement d'une demande, 18 institutions, 2008-2009 et 2010-2011



a connu une augmentation spectaculaire lorsqu'elles ont, par la suite, traité de nombreux dossiers reportés des années précédentes. La figure 3 illustre une nette amélioration des délais moyens de traitement lorsque ces arriérés de demandes ne sont pas pris en compte. Le délai moyen de traitement à Patrimoine canadien, par exemple, est passé de 185 jours au total à 36 jours pour les demandes reçues et traitées en 2010-2011.

L'Agence canadienne de développement international (ACDI), Environnement Canada, Pêches et Océans Canada (MPO), la Défense nationale et le Bureau du Conseil Privé (BCP) ont tous réduit leur délai moyen de traitement, et ce, même lorsque les dossiers de longue date qu'ils ont traités sont pris en compte. Par exemple, le délai moyen de traitement de la Défense nationale est passé de 125 jours en 2008-2009 à 95 jours en 2010-2011, puis à 49 jours lorsqu'on exclut les dossiers de longue date.

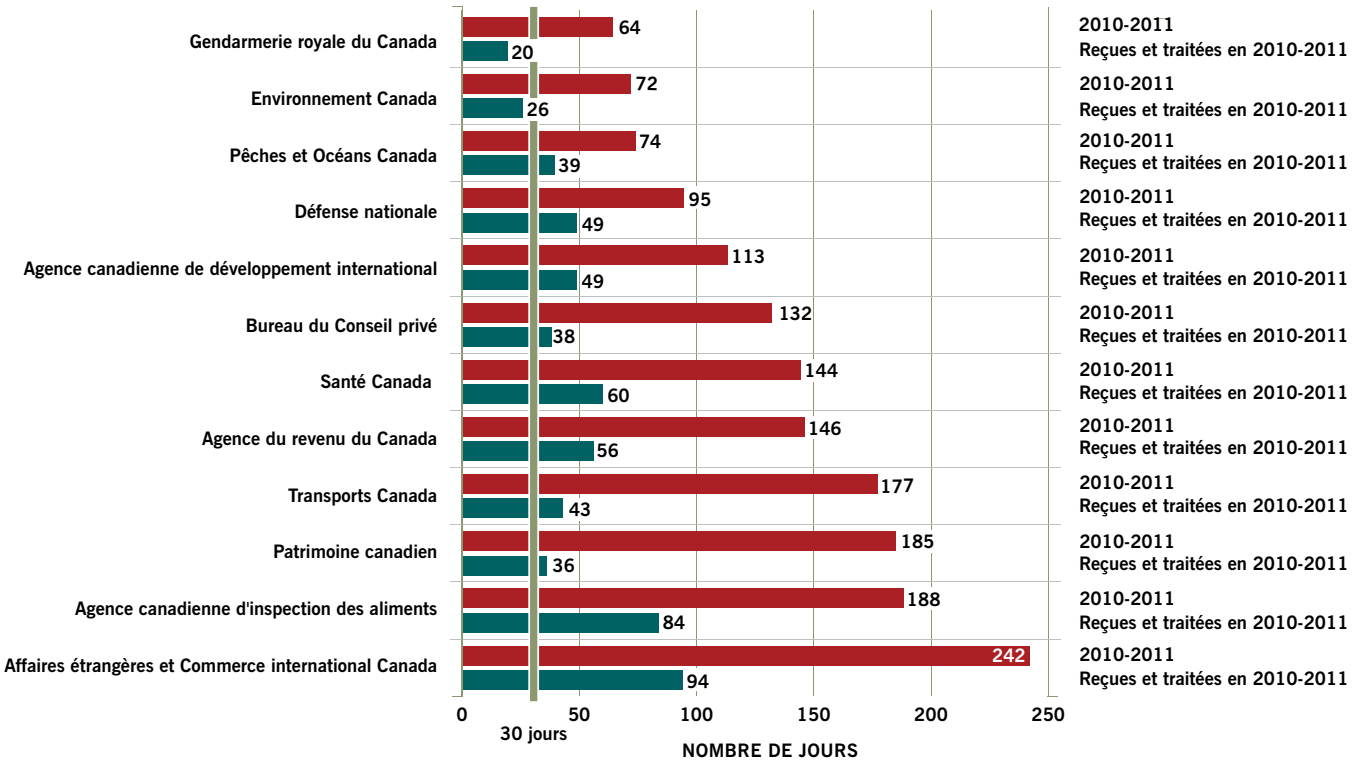
De plus, deux institutions ont atteint un délai moyen de traitement inférieur aux 30 jours prescrits par la Loi si l'on tient uniquement compte des demandes reçues et traitées en 2010-2011 : la Gendarmerie royale du Canada (GRC; 20 jours) et Environnement Canada (26 jours). Patrimoine canadien (36 jours), le BCP (38 jours) et le MPO (39 jours) sont tous arrivés près du seuil des 30 jours.

Selon ces mesures, les demandeurs reçoivent un service plus rapide de la part de nombreuses institutions. Dans certains cas, les demandeurs peuvent même s'attendre à obtenir l'information qu'ils demandent dans un délai moyen avoisinant les 30 jours ou moins.

Délai de traitement d'une demande en retard

Cet indicateur relié aux retards fournit des renseignements que les deux autres ne peuvent fournir. Tel que mentionné précédemment, le taux de présomption de refus mesure la

Figure 3 : Délai moyen de traitement d'une demande, 12 institutions, correction faite des arriérés de demandes



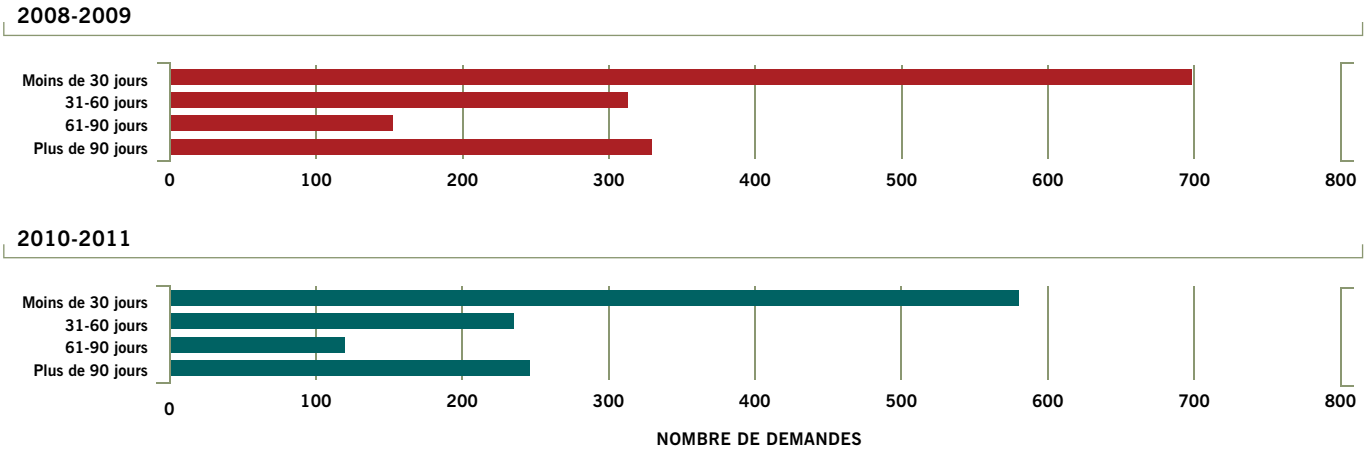
Plaintes

Les plaintes que nous recevons concernant les délais – pour présomption de refus et prorogation de délai – offrent une autre perspective utile de la rapidité avec laquelle chaque institution répond aux demandes.

Selon la plupart des mesures concernant les plaintes, le tableau dépeint est positif. Dans l'ensemble et pour nos 18 institutions, nous avons reçu 10 % de moins de plaintes en 2010-2011 qu'en 2008-2009. Pour la même période, le nombre de plaintes d'ordre administratives que nous avons reçues a diminué de 11 % à l'échelle du système et de 16 % pour les 18 institutions observées. De plus, le nombre de plaintes pour prorogation de délai a diminué de 58 % dans l'ensemble et de 77 % pour la cohorte des institutions ayant fait l'objet d'une fiche de rendement. Un demandeur, qui faisait fréquemment des plaintes pour prorogation de délai à l'endroit de diverses institutions en 2008-2009, a cessé d'en faire en 2010-2011, ce qui explique cette diminution importante.

À l'opposé, le nombre de plaintes pour présomption de refus a augmenté : de 82 % à l'échelle du gouvernement et de 94 % parmi nos 18 institutions. Cependant, l'augmentation est largement attribuable à un grand nombre de plaintes pour présomption de refus issues d'un même demandeur en juillet 2010 contre l'Agence du revenu du Canada (ARC). Si l'on élimine ces chiffres du calcul, le nombre de plaintes pour présomption de refus a diminué de 21 %. (Alors qu'il a diminué de 47 % à l'échelle du système.) Des plaintes pour présomption de refus que nous avons traitées avant la mi-novembre 2011, 60 % ont été réglées (c'est-à-dire qu'elles étaient fondées et qu'elles ont été réglées à la satisfaction de la commissaire). Encore une fois, par contre, sans l'ARC, le tableau serait différent : sans ses chiffres, le nombre de plaintes pour présomption de refus ayant été réglées parmi nos 18 institutions a diminué de 10 %.

Figure 4 : Nombre de demandes traitées en retard et délai moyen de traitement de ces demandes, 18 institutions, 2008-2009 et 2010-2011



proportion des demandes qui sont en retard, mais ne dit rien du nombre de jours de retard. Par contre, le délai moyen de traitement mesure le nombre de jours qu'il faut pour traiter une demande, mais ne différencie pas entre les réponses qui sont dans les délais et celles qui sont en retard. En calculant combien de temps les institutions mettent pour traiter les demandes après l'expiration de la date d'échéance, nous pouvons constater si les institutions laissent traîner ces demandes.

Dans l'ensemble, seulement la moitié des demandes qui étaient en retard en 2008-2009 et en 2010-2011 ont été traitées dans les 30 jours suivant la date d'échéance initiale. Vingt pour cent des demandeurs ont attendu entre 31 et 60 jours pour obtenir leur réponse, 10 % entre 61 et 90 jours et pas moins de 20 % ont attendu plus de 90 jours.

Cependant, comme le plus faible des taux de présomption de refus mentionné plus haut pourrait nous laisser croire, il y a eu une diminution du nombre de demandes en retard reçues et traitées dans le même exercice financier par les 18 institutions visées par les fiches de rendement en 2010-2011. Cette diminution a été de 24 %, de 1 549 demandes en 2008-2009, elles sont passées à 1 181 en 2010-2011. Cela mérite d'être signalé, considérant que le nombre de nouvelles demandes que ces institutions ont reçues en 2010-2011 a augmenté de 7 % par rapport à 2008-2009.

D'ailleurs, comme le révèle la **figure 4**, il y a eu une diminution du nombre de demandes fermées en retard durant chaque période : moins de 30 jours, 18 %; 31 à 60 jours, 27 %; 60 à 90 jours, 22 %; et plus de 90 jours, 26 %.

Dans l'ensemble et selon nos trois indicateurs de retard, les institutions ont donc amélioré la rapidité avec laquelle elles répondent aux demandes d'accès à l'information depuis 2008-2009. En particulier, les 18 institutions que nous avons évaluées à la fois pour la même période et pour 2010-2011 ont traité plus de demandes dans les 30 jours : 6 950 (50 %) en 2010-2011 comparativement à 6 272 (47 %) en 2008-2009. De plus, nous avons un tableau statistique plus complet des délais de réponse et, comme nous l'expliquons dans la section suivante, d'autres facteurs ayant eu une incidence sur la capacité des institutions de répondre rapidement aux demandes.

Questions systémiques

Pendant l'exercice des fiches de rendement de 2008-2009, nous avons retenu six questions systémiques (leadership, ordonnances de délégation, prorogations de délai, consultations, ressources et gestion de l'information et des documents) comme sources de retard chronique dans le système d'accès à l'information. Nous nous sommes arrêtés principalement sur ces points dans nos recommandations cette année-là, mais avons quand même formulé d'autres recommandations tenant compte de circonstances particulières retrouvées dans certaines institutions pour réduire davantage les retards et promouvoir la conformité à la Loi. De façon générale, les institutions qui ont amélioré considérablement leur rendement en 2010-2011 comparativement à 2008-2009 (voir page 16) sont celles qui ont donné suite à la plupart de nos recommandations.

Leadership

En 2008-2009, nous avons fait du leadership le facteur le plus important du bon fonctionnement d'un bureau d'accès à l'information et recommandé à six institutions de s'améliorer sur ce point. Nous avons mis les ministres et les sous-ministres au défi, par nos recommandations et au cours de réunions subséquentes, de travailler à établir une culture de conformité, où l'accès à l'information – et le respect des délais pour la réponse aux demandes – est une priorité institutionnelle, et pas seulement un vœu pieux.

Ces six institutions ont répondu de diverses façons, par exemple en dégageant les ressources financières et le personnel recommandés, et en inscrivant l'accès à l'information au programme de la haute direction. Par la suite, la plupart des institutions ont amélioré leurs résultats. Le MPO, par exemple, a tenu des séances de formation et de sensibilisation, pour mettre en lumière l'importance qu'attachent le ministre et le sous-ministre au respect des obligations en matière d'accès à l'information. La haute direction du MAECI a dégagé 2,7 millions de dollars de nouveaux fonds pour la fonction d'accès dans la foulée de la note catastrophique que l'institution a reçue dans sa fiche de rendement de 2008-2009. Tandis que le bureau d'accès au Service correctionnel du Canada (SCC) a reçu lui, 1,7 million de dollars. Santé Canada a ajouté le respect des engagements en matière d'accès à l'information aux ententes sur la gestion du rendement des cadres supérieurs.

Transports Canada et Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) n'ont pas répondu à toutes nos attentes en ce qui a trait au leadership et ont connu un piètre rendement en 2010-2011. Notamment des taux élevés de présomption de refus et en moyenne de longs délais de traitement. Dans nos nouvelles recommandations, nous avons demandé aux dirigeants de ces institutions et aux autres, dont le rendement était moyen ou inférieur à la moyenne, de se réengager et de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et à promouvoir une culture de conformité à l'échelle de l'institution.

Ordonnances de délégation

Dans le rapport spécial de 2008-2009, nous avons souligné qu'une délégation de pouvoirs appropriée est indispensable au bon fonctionnement de la fonction d'accès à l'information. Nous avons émis des recommandations à huit institutions au sujet de leur ordonnance de délégation : soit se conformer rigoureusement aux pouvoirs délégués du coordonnateur et éliminer les niveaux supplémentaires d'approbation; soit modifier l'ordonnance de délégation pour donner au coordonnateur le pouvoir et l'autonomie nécessaires pour qu'il approuve la communication de documents. Les deux mesures pourraient permettre de rationaliser le processus et pourraient mener à des délais de réponse plus courts.

Quatre des huit institutions ont suivi nos recommandations, et ont connu des résultats positifs. Ainsi, Patrimoine canadien et l'ACDI ont tous deux amélioré leur processus d'approbation, et respectent désormais l'ordonnance de délégation et ne retardent pas la communication des renseignements. Certaines institutions, comme l'ARC, ont délégué certains domaines de responsabilité à des postes inférieurs à celui du niveau de coordonnateur afin de rationaliser le traitement des demandes.

Trois des quatre autres institutions ont obtenu de meilleurs résultats avec leur ordonnance de délégation existante. Jusqu'à tout récemment, Sécurité publique Canada, par exemple, avait maintenu que le pouvoir délégué d'approbation de communiquer des documents doit revenir aux gestionnaires de rang supérieur qui ont la responsabilité ultime de leur secteur de programme. Les fonctionnaires de Sécurité publique Canada ont reconnu, par contre, que l'examen de milliers de pages de documents ne constitue pas nécessairement l'utilisation la plus efficiente du temps d'un sous-ministre adjoint. Depuis ce temps, ils ont modifié l'ordonnance de délégation pour donner tous les pouvoirs pour l'application des exceptions au coordonnateur de l'accès à l'information.

Ce que nous avons appris

Le **leadership** demeure un élément clé d'un système d'accès à l'information en santé et bien rodé. Les efforts de leadership comprennent le dégagement de ressources, de même que la mise en évidence de l'importance de répondre aux demandes dans les délais, afin de créer une culture de conformité à l'échelle de l'institution.

La rationalisation de l'**ordonnance de délégation** a eu des effets positifs sur le délai de réponse dans plusieurs cas, mais des institutions ont quand même réussi à améliorer leur rendement sans être d'accord avec nous sur la forme que doivent prendre les ordonnances de délégation.

Nous déplorons le fait que certaines des 18 institutions aient pris plus de **prorogations de délai** en 2010-2011 qu'en 2008-2009. Toutefois, la plupart des institutions semblent avoir diminué leur recours aux prorogations.

Les institutions ont noté ne pas avoir eu de problèmes avec les **consultations** en 2010-2011, sauf pour les consultations obligatoires avec le MAECI et le BCP. Elles ont mentionné que ces consultations demeurent des causes de retard.

L'ajout de nouvelles **ressources** a fait une différence positive dans la plupart des institutions; cependant, certains responsables de l'accès nous ont dit craindre que les compressions budgétaires ne compromettent les gains qu'ils ont réalisés.

D'après les renseignements que nous avons obtenus des institutions, la **gestion des documents et de l'information** semble moins préoccupante. La plupart des institutions ont signalé qu'elles avaient peu de problèmes ou n'en avaient pas dans ce domaine; cependant, nous prenons bonne note du fait que les institutions aient dû traiter 47 % de plus de pages en 2010-2011 qu'en 2008-2009.

Autres pratiques exemplaires

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) prévoyait recevoir des demandes d'information sur ses opérations aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Pour se préparer à pouvoir récupérer rapidement les documents à la source, elle a intégré un analyste de l'accès à l'information à l'événement pour traiter les demandes. *Nous considérons qu'il s'agit là d'une pratique exemplaire.*

Nous notons également, avec intérêt, que la GRC a demandé, dans sa réponse à une de nos recommandations de 2010-2011, que le ministre de la Sécurité publique s'engage à faire preuve de leadership pour promouvoir une culture de conformité et améliorer le rendement de l'institution en matière d'accès à l'information.

L'ARC a fait la promotion de la Semaine annuelle du droit à l'information dans le cadre de la formation qu'elle a offerte dans les secteurs de programme, en profitant de l'événement pour promouvoir auprès des participants l'esprit de la *Loi sur l'accès à l'information* et non pas seulement l'obligation de s'y conformer.

L'obligation d'aide a été codifiée dans la *Loi fédérale sur la responsabilité* de 2006. Les institutions sont tenues de faire tous les efforts raisonnables pour aider les demandeurs avec leurs demandes, donner suite à chaque demande de façon exacte et complète, et donner un accès rapide aux documents dans la forme demandée.

Nous avons observé que les institutions qui ont fait un effort concerté pour respecter l'obligation d'aide ont amélioré leurs opérations. Les fonctionnaires de la GRC ont fait état d'améliorations de leurs résultats suite à une plus grande ouverture avec les demandeurs. Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) a aussi affirmé que la communication avec ses demandeurs a aidé à rationaliser les opérations. D'ailleurs, le SCRS a commencé à traiter proactivement les documents fréquemment demandés, et les résultats se sont révélés si positifs qu'il a affecté une ressource à temps plein à cette tâche. *Nous considérons que ces efforts de la GRC et du SCRS sont des pratiques exemplaires.*

L'ordonnance de délégation du BCP accorde un pouvoir décisionnel limité à la directrice de l'accès à l'information. Cela peut constituer un problème, car la directrice détient des responsabilités qui ne sont pas déléguées à son poste.

Notre position demeure que la délégation intégrale devrait revenir au coordonnateur de l'accès à l'information pour favoriser un processus d'approbation simple, limité et, surtout, bref pour les documents à communiquer. (C'est aussi la position que le Secrétariat du Conseil du Trésor [SCT] a prise dans une étude des pratiques exemplaires[1].) Nous avons fait de nouvelles recommandations sur les ordonnances de délégation dans plusieurs fiches de rendement.

Prorogations de délai

La Loi permet de prendre une prorogation de délai, dans certaines circonstances, pour laisser le temps requis pour répondre à une demande d'accès. Cependant, nous avons observé en 2008-2009 que les responsables de l'accès dans certaines institutions prenaient des prorogations pour gérer leur charge de travail, plutôt que celle des secteurs de programme (ce sont pour ces derniers que la Loi prévoit des prorogations). Nous avons donc recommandé à quatre institutions de documenter les critères selon lesquels elles justifiaient les prorogations qu'elles avaient prises pour veiller à ce que ces dernières soient raisonnables et légitimes. Nous avons aussi publié une note d'information (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx) qui précise les facteurs que nous prenons en considération dans nos enquêtes sur les plaintes pour prorogation de délai afin de chercher ou d'analyser un grand nombre de documents (alinéa 9(1)*a*) de la Loi). Selon les données du SCT, l'utilisation de ces prorogations parmi les 18 institutions visées par le processus des fiches de rendement a diminué de 6 % de 2008-2009 à 2010-2011, contrairement avec l'augmentation de 24 % à l'échelle du système.

La Défense nationale s'est donné un excellent processus qui oblige les analystes à obtenir l'accord d'un chef d'équipe avant de prendre une prorogation. Les prorogations de plus de 30 jours nécessitent l'accord du directeur ou de la coordonnatrice. La Défense nationale a ainsi réduit sensiblement l'utilisation qu'elle fait des prorogations de délai entre 2008-2009 et 2010-2011. *Nous considérons que le nouveau processus de la Défense nationale est une pratique exemplaire.*

Malgré ce bon exemple et la faible diminution (1,5 %) de l'utilisation des prorogations parmi nos 18 institutions (selon les données du SCT), les fiches de rendement ont révélé qu'un certain nombre de ces institutions, dont l'ACDI, le SCRS, Environnement Canada et Sécurité publique Canada, ont eu davantage recours aux prorogations entre 2008-2009 et 2010-2011. Il y a aussi eu une augmentation de 43 % du nombre de prorogations pour des consultations avec des tiers (selon les données du SCT). Si cela peut aider les institutions à éviter que des demandes soient en retard, cela ne leur permet pas, à notre avis, de s'acquitter totalement de leurs obligations d'aide et particulièrement de répondre rapidement

1 Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, *Rapport sur l'étude du SCT sur les Pratiques exemplaires pour les demandes d'accès à l'information faisant l'objet d'un traitement particulier*, avril 2011, www.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/tools/practices-pratiques-fra.asp.

aux demandeurs. Par conséquent, le recours aux prorogations est une question de retard qui demande une attention continue. À cette fin, le présent rapport renferme de nouvelles recommandations aux institutions où le recours aux prorogations de délai pose problème. Nous menons également une enquête systémique sur les retards, qui examine les prorogations de délai que prennent les institutions. Elle sera complétée en 2012-2013.

Consultations

Lorsqu'une institution reçoit une demande d'accès à l'information et que les documents pertinents concernent l'activité d'autres institutions, elle peut consulter ces autres institutions (ou est parfois tenue de le faire en vertu de la politique du Conseil du Trésor). Auparavant, nous avons noté que, suite à l'alourdissement de la charge de travail, le délai de réponse aux demandes de consultation s'est allongé considérablement. Cela a, par ailleurs, amené des retards de réponse à la demande d'accès.

Nous avons émis des recommandations en 2008-2009 au sujet des consultations, comme l'élaboration de protocoles avec d'autres institutions fédérales pour faciliter et accélérer les interactions. L'ACDI a mentionné avoir mis en place des ententes informelles avec les institutions qu'elle consulte fréquemment, tandis que les fonctionnaires de Ressources naturelles Canada (RNCan) ont dit utiliser le délai moyen de traitement des consultations antérieures pour prendre les prorogations nécessaires.

Dans notre enquête systémique sur les retards, qui sera complétée en 2012-2013, nous examinons de plus près les consultations, y compris celles avec le MAECI et le BCP. Ces consultations demeurent une source de retard pour les institutions. Ainsi, les politiques et les délais de réponse correspondants portent atteinte au droit des demandeurs à des réponses rapides à leurs demandes d'accès à l'information.

Ressources

Dans le rapport de 2008-2009, nous avons fait des recommandations à huit institutions au sujet des ressources. Nous avons demandé aux administrateurs généraux des institutions de consacrer les ressources humaines et financières nécessaires au bureau d'accès et/ou aux secteurs de programme, pour leur permettre de se conformer pleinement à la Loi. Sept de ces institutions ont donné suite à notre recommandation, en fournissant entre autres, de nouvelles ressources financières, un plus grand nombre de personnel, de nouveaux logiciels, plus d'occasions de formation et des programmes de perfectionnement du personnel.

Ainsi, RNCan a fait un effort concerté pour accroître la formation à l'échelle de l'institution, grâce à de nouvelles ressources. Environnement Canada a lancé un programme de perfectionnement du personnel et obtenu des succès immédiats, démontrés par le fait même, que le personnel progresse vers des postes de plus en plus élevés.

Autres pratiques exemplaires

Nous avons noté une augmentation de la capacité théorique des bureaux d'accès à l'information dans certaines institutions :

- Pêches et Océans Canada a une nouvelle équipe des politiques, qui a son propre sous-directeur et spécialiste de la technologie de l'information.
- Le Service correctionnel du Canada a mis sur pied une nouvelle unité des politiques et de formation.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a créé une nouvelle unité pour l'élaboration des politiques et de la formation.
- Patrimoine canadien a créé un nouveau poste pour la formation et la sensibilisation, ainsi que pour le travail d'élaboration des politiques.

Cette nouvelle capacité s'est révélée utile dans les institutions où les cadres supérieurs ont pris une plus grande responsabilité pour la surveillance de la fonction d'accès et, par conséquent, ont demandé davantage de rapports statistiques. *Nous considérons que l'acquisition de cette capacité est une pratique exemplaire.*

Certains responsables de l'accès à qui nous avons parlés pendant le processus des fiches de rendement de 2010-2011 ont émis des réserves quant aux compressions éventuelles qui pourraient être imposées par le Plan d'action du gouvernement fédéral pour la réduction du déficit. À leur avis – et nous sommes tout à fait d'accord avec eux –, une diminution des ressources compromettrait les gains que les institutions ont pu réaliser en fait de réduction des délais de réponse au cours des trois dernières années et, à la longue, réduirait la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. Dans bien des institutions, l'augmentation des ressources a été un élément clé de l'amélioration de la conformité à la Loi. Dans cette optique, nous soulignons que l'accès à l'information n'est pas seulement une pierre angulaire de la démocratie, comme l'a déclaré la Cour suprême du Canada, mais aussi une obligation que la Loi impose aux institutions fédérales.

Gestion des documents et de l'information

Dans le rapport spécial de 2008-2009, nous observions que les systèmes de gestion des documents de plusieurs institutions étaient insuffisants, si bien que la récupération de documents était inefficace, voire incomplète. Nous avons recommandé

à quatre institutions d'identifier et de mettre en œuvre les améliorations nécessaires à la gestion de leurs documents pour permettre une recherche rapide et efficace des documents nécessaires afin de répondre aux demandes d'accès à l'information.

Les institutions ont appliqué cette recommandation de différentes manières. En 2008-2009, Environnement Canada a procédé à une restructuration importante, qui a mené à une plus grande stabilité et permis d'accroître la capacité de récupérer les documents. Comme les secteurs de programme ont une meilleure idée de l'endroit où se trouve l'information, le délai de récupération a diminué sensiblement, passant en moyenne de 26 à 7 jours. Le MPO a reconnu la gestion de l'information comme priorité pour l'année 2010-2011 et a modernisé son matériel informatique et ses logiciels. Santé Canada a dit avoir mis en place un plan aux aspects multiples pour améliorer la gestion de l'information, un plan qu'il mettra en œuvre durant les trois prochaines années. Entre-temps, il continue d'éprouver des difficultés avec la récupération des documents.

Considérant que presque toutes les institutions ont fait état de difficultés avec la récupération des documents en 2008-2009, il y a lieu de rappeler que le problème ne s'est posé que rarement en 2010-2011, particulièrement à la lumière de l'augmentation de 47 % du volume de pages à examiner (voir l'encadré) pendant la même période. Cette augmentation peut refléter la complexité des projets auxquels travaillent désormais les fonctionnaires ou peut porter à croire que l'avènement des systèmes électroniques de gestion des documents ne présente pas que des avantages. D'une part, ils peuvent, avec la directive du SCT sur la tenue de documents, avoir facilité considérablement la recherche des documents dans les secteurs de programme. D'autre part, ces dépôts peuvent avoir amené les responsables à conserver tous les documents qu'ils produisent plutôt qu'à bien les trier et bien les classer.

Suivi des recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor

Dans les fiches de rendement de 2008-2009, nous avons émis cinq recommandations au SCT au sujet des questions systémiques (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_5.aspx). En tant qu'administrateur du système fédéral d'accès à l'information, le SCT a un rôle clé à jouer pour veiller à ce que les institutions aient les politiques, l'appui et les ressources dont elles ont besoin pour se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information* tout en respectant les délais de réponse aux demandes.

Nous avons recommandé au SCT d'évaluer dans quelle mesure les institutions mettent en œuvre des pratiques exemplaires en matière d'ordonnances de délégation. Après avoir analysé les **ordonnances de délégation** en 2010 (http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/tools/practices-pratiques-fra.asp), le SCT a publié de nouvelles fiches d'information et des pratiques exemplaires sur la question en juillet 2011 (http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/tools/atifs-frlai-fra.asp).

Augmentation du volume de pages

Le volume de pages que les institutions ont examinées pour les demandes d'accès qu'elles ont traitées a crû de 47 % entre 2008-2009 et 2010-2011.

Certaines institutions ont connu une augmentation plus spectaculaire que d'autres. Le nombre de pages que l'Agence canadienne d'inspection des aliments a examinées en 2010-2011 a triplé par rapport à 2008-2009, tandis qu'à l'Agence du revenu du Canada, le volume de pages a presque doublé et a dépassé les 1,1 million, soit le plus fort volume parmi les 18 institutions visées par l'exercice des fiches de rendement de 2010-2011. La capacité des institutions de s'adapter à une augmentation du volume de pages semble être un facteur important de rendement.

Le SCT procède périodiquement à la révision et à la mise à jour de son Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), qui fixe les attentes à l'endroit des hauts **dirigeants** en matière de bonne gestion de la fonction publique. Au cours des deux dernières années et suivant notre recommandation, le SCT a ajouté des questions au CRG, afin de mettre l'accent sur les principes, les normes et les politiques que les institutions inscrivent dans leurs opérations d'accès à l'information. Il s'agit là d'une amélioration par rapport aux versions antérieures du CRG, qui se contentaient d'évaluer la conformité aux exigences de la Loi et de la réglementation, le respect des exigences de rapport dans leur rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information ainsi que la mise à jour des descriptions de leurs dépôts de documents dans Info Source (http://www.infosource.gc.ca/index-fra.asp). Cependant, le SCT considère que cette composante de gestion n'est pas fondamentale et ne la réévaluera pas avant 2013-2014.

Afin d'augmenter la base d'information disponible sur les opérations d'accès à l'information, nous avons recommandé au SCT de recueillir un plus grand nombre de données statistiques dans divers domaines et d'évaluer l'ampleur ainsi que l'impact des consultations entre institutions. En 2010-2011, le SCT a commencé à demander aux institutions de faire rapport du nombre de pages traitées, des délais, des **prorogations**, des **consultations** et des retards. Les résultats seront publiés dans l'Info Source de l'automne 2012 (http://www.infosource.gc.ca/bulletin/bulletin-fra.asp). Nous surveillerons les tendances que ces nouvelles statistiques mettront en lumière.

En février 2012, le SCT a annoncé que les **consultations** en vertu des articles 15 (affaires internationales et défense) et 16 (enquêtes) ne seraient plus obligatoires. Cela signifie que les institutions peuvent désormais décider d'elles-mêmes si elles doivent consulter d'autres institutions, sauf lorsqu'elles ont besoin de plus d'information pour prendre cette décision ou lorsqu'elles ont l'intention de communiquer des renseignements.

Dans l'espoir d'aider à réduire les délais de réponse dans l'ensemble du système d'accès à l'information, nous examinerons avec intérêt les données recueillies sur cette limitation des circonstances selon lesquelles les institutions procèdent à des consultations sur les articles 15 et 16. Par contre, notre crainte est que ces changements se traduisent en une limitation de la communication des renseignements. Nous surveillerons de près les effets de cette nouvelle approche pour veiller à ce que les institutions continuent d'appliquer les exceptions et à prélever correctement les renseignements. Nous en rediscuterons dans notre rapport sur les résultats de l'enquête systémique sur les causes de retard que nous publierons en 2012-2013.

Enfin, nous avons recommandé au SCT de s'attaquer d'urgence à la production d'un plan intégré de **ressources humaines** pour contrer la pénurie de personnel d'accès à l'information. D'ailleurs, à l'automne 2011, le SCT a procédé à des consultations avec les institutions au sujet de leurs défis, de leurs forces et des besoins de formation qui en découlent. Les commentaires recueillis ont éclairé le nouveau plan de formation pour l'année 2012-2013. D'autres initiatives de recrutement, de rétention et de formation se poursuivent pendant que le SCT s'emploie à établir un processus de dotation collective.

L'annexe A renferme nos recommandations initiales et la réponse complète du SCT pour les deux dernières périodes de référence.

Engagements du Commissariat à l'information

Dans notre rapport sur l'exercice des fiches de rendement de 2008-2009, nous avions pris quatre engagements pour appuyer les institutions en leur fournissant des conseils et des outils. Voici un résumé de nos actions subséquentes.

Engagement 1

Publier une directive sur les pratiques (note d'information) concernant les prorogations de délai demandées en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Nous avons publié cet avis sur notre site Web (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx) en 2011.

Engagement 2

D'ici la fin de 2010-2011, développer et mettre en œuvre un modèle d'avis de prorogation de délai et étudier les moyens permettant de faciliter l'envoi de ces avis par des outils électroniques.

Nous avons développé un modèle électronique que les institutions peuvent utiliser pour nous informer, comme elles y sont tenues, de leurs prorogations de délai de plus de 30 jours. Le modèle électronique comprend des renseignements comme la date de la demande d'accès, le numéro de dossier de l'institution, le texte de la demande, la date à laquelle l'avis de prorogation a été envoyé au demandeur, la raison de la prorogation (selon les alinéas 9(1)*a*), *b*) ou *c*) de la *Loi sur l'accès à l'information*), la durée de la prorogation et si l'avis du droit de se plaindre au Commissariat était inclus. Un exemplaire de l'ébauche du modèle électronique est affiché sur notre site Web (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/time-extensions-prorogations-de-delai.aspx). Veuillez noter que le modèle n'est pas encore final, étant donné que le Secrétariat du Conseil du Trésor pourrait mettre au point un système électronique d'accès à l'information qui serait commun à toutes les institutions fédérales. Nous suivrons de près le déroulement de ce projet avec nos collègues du SCT pour voir si un tel système pourrait inclure une fonction d'avis de prorogation. Nous irons de l'avant avec notre propre système si le SCT ne développe pas de fonction semblable dans un avenir prochain.

Engagement 3

Publier une directive sur les pratiques (note d'information) concernant le processus de notification de prorogation de délai en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Nous avons publié cet avis sur notre site Web (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx) en 2011.

Engagement 4

Affecter un agent à l'examen et à l'évaluation des avis de prorogation et voir aux suivis nécessaires.

Nous avons fait un examen et une analyse des avis de prorogation en vertu du paragraphe 9(2) pour le premier trimestre de 2011 ainsi que pour le reste de l'année qui est bien entamé. Certaines des tendances que nous avons observées sont analysées dans le cadre de l'enquête systémique sur les prorogations de délai et les consultations. Nous avons partagé de l'information sur certaines tendances avec nos services d'enquête pour aider à élaborer et à coordonner les stratégies d'enquête. Nous envisageons également d'étendre l'analyse des avis de prorogation pour examiner la situation d'encore plus près en 2012.

Conformité

La conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* va plus loin que le respect des délais; elle englobe également la façon dont l'institution s'acquitte de ses obligations en vertu de la Loi, ainsi que sa culture globale en matière d'accès à l'information. En 2008-2009 et en 2010-2011, lorsque nous avons examiné les institutions qui étaient assujetties à la Loi depuis plusieurs années, et en 2009-2010, lorsque nous nous sommes arrêtés au cas des sociétés d'État et des agents du Parlement, qui n'étaient assujettis à la Loi que depuis 2007, nous avons constaté une tendance selon laquelle un plus grand respect de la Loi découle d'une combinaison d'éléments. Comme nous l'avons signalé dans notre rapport de 2009-2010 (http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_2.aspx), « 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. »

Résultats

Les fiches de rendement de 2010-2011 s'attardent uniquement aux institutions à risque qui avaient obtenu la cote « moyen » (note « C ») ou moindre en 2008-2009. Les institutions qui avaient obtenu les six meilleurs rendements (cotes « supérieur à la moyenne » et « exceptionnel ») ont été exemptées d'un nouvel examen, question d'alléger leur exigence en matière de rapport.

Les résultats de 2010-2011, comme ceux des années précédentes, présentent des améliorations et des diminutions de rendement (**figure 5**). La majorité – 13 des 18 institutions – a obtenu une meilleure note qu'en 2008-2009, et sept ont atteint un rendement supérieur à la moyenne ou mieux. Deux des cinq autres institutions ont obtenu la même note qu'en 2008-2009, alors que les trois autres ont connu un rendement moindre.

Ce que nous avons appris

Une combinaison de divers facteurs, comme une bonne attitude à l'endroit de l'ouverture, du leadership, de bons outils et des ressources suffisantes, a tendance à favoriser un meilleur respect de la Loi.

Près de trois quarts (13 sur 18) des institutions que nous avons évaluées en 2010-2011 ont amélioré leur respect de la Loi et obtenu une meilleure note en 2010-2011 qu'en 2008-2009. Deux des cinq autres institutions ont obtenu la même note qu'en 2008-2009, tandis que trois autres ont eu un rendement moindre.

Figure 5 : Cote de rendement global, 18 institutions en 2008-2009 et 2010-2011

INSTITUTIONS	NOTE EN 2008-2009	NOTE EN 2010-2011	RENDEMENT GLOBAL EN 2010-2011
Service canadien du renseignement de sécurité	D	A	Exceptionnel
Pêches et Océans Canada	C	A	Exceptionnel
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	C	A	Exceptionnel
Agence canadienne de développement international	F	B	Supérieur à la moyenne
Défense nationale	D	B	Supérieur à la moyenne
Bureau du Conseil privé	D	B	Supérieur à la moyenne
Sécurité publique Canada	C	B	Supérieur à la moyenne
Environnement Canada	F	C	Moyen
Santé Canada	D	C	Moyen
Ressources naturelles Canada	F	C	Moyen
Gendarmerie royale du Canada	C	C	Moyen
Agence du revenu du Canada	D	D	Inférieur à la moyenne
Patrimoine canadien	F	D	Inférieur à la moyenne
Service correctionnel du Canada	F	D	Inférieur à la moyenne
Affaires étrangères et Commerce international Canada	Alerte rouge	D	Inférieur à la moyenne
Affaires autochtones et Développement du Nord Canada	C	F	Insatisfaisant
Agence canadienne d'inspection des aliments	D	F	Insatisfaisant
Transports Canada	D	F	Insatisfaisant

2. Maintenir une surveillance nécessaire

En lançant le plan triennal pour les fiches de rendement en 2009, nous cherchions à porter une attention détaillée aux causes de retards au sein du système d'accès à l'information et à recommander des améliorations, en nous appuyant sur des éléments de preuve. Nous visions aussi à promouvoir un plus grand respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et à inciter les institutions à ne rien ménager pour améliorer le service qu'elles offrent aux demandeurs et aux Canadiens. L'amélioration globale du rendement des institutions en rapport aux mesures de respect des délais que nous surveillons depuis trois ans révèle que la situation s'améliore et que les fiches de rendement ainsi que le suivi effectué par le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique (ETHI) de la Chambre des communes ont eu un effet positif. De plus, en 2010-2011, nous avons reçu 16 % de moins de plaintes d'ordre administratives contre les 18 institutions visées qu'en 2008-2009, qui comprennent les plaintes pour présomption de refus et pour prorogation de délai.

Néanmoins, la santé fragile du système d'information nous préoccupe toujours, surtout à la lumière des compressions budgétaires qui frappent les institutions à l'échelle du gouvernement. Ces réductions pourraient compromettre les gains réalisés récemment par les institutions surtout si le nombre de demandes continue d'augmenter.

De plus, l'exercice des fiches de rendement et nos enquêtes sur les plaintes nous ont permis de dévoiler des pratiques qui sont contraires à l'esprit et à la lettre de la Loi. Par exemple, nous avons vu des institutions, qui souhaitent éviter que leurs demandes deviennent en retard, fermer leurs dossiers avant de recevoir des réponses à leurs consultations. Dans certains cas, les institutions ont pris des exceptions pour tous les renseignements se trouvant dans des documents demandés sans vérifier si elles pouvaient prélever des renseignements pouvant être communiqués. Dans d'autres cas, des institutions ont tout simplement fermé le dossier sans appliquer d'exception. Aucune de ces pratiques ne satisfait à l'obligation de l'institution de répondre complètement et exactement à la demande. Par ailleurs, la fermeture d'un dossier élimine toute incitation de la part de chaque institution de terminer rapidement la consultation. Cette pratique risque aussi de porter atteinte au droit des demandeurs de porter plainte au sujet de la réponse d'une institution. L'enquête systémique du Commissariat sur les retards détaillera davantage cette question; elle sera terminée en 2012-2013.

Nous avons aussi eu connaissance de cas où des institutions ont décidé de ne pas récupérer les documents lorsque – à leur avis, sans pourtant examiner les documents – les renseignements auraient fait l'objet d'une exception totale. Cela est contraire à la jurisprudence claire de la Cour d'appel fédérale, qui a confirmé qu'une institution doit récupérer et examiner tous les renseignements pertinents (voir le paragraphe 53 dans *Société Radio-Canada c. Canada* (*Commissaire à l'information*) 2011 CAF 326). De plus, le processus de plainte peut être compromis, puisque des dossiers non identifiés peuvent être éliminés malgré l'existence d'une plainte non réglée ou l'absence de contrôle judiciaire.

Ces pratiques semblent avoir pour objectif d'accélérer le traitement des demandes et d'éviter que des dossiers soient en retard, et ce au détriment des droits des demandeurs.

Compte tenu des améliorations du rendement des institutions que nous avons observées et de nos préoccupations continues, nous profitons de l'occasion pour souligner l'importance de la surveillance pour le système d'accès à l'information.

Le processus des fiches de rendement et les initiatives parallèles que nous avons menées, y compris les enquêtes systémiques et les réunions que nos cadres supérieurs ont tenues avec leurs homologues des institutions, leur ont bien fait comprendre l'importance de respecter leurs obligations en matière d'accès à l'information et ont débouché sur une meilleure conformité. Les audiences de l'ETHI, suite à la diffusion des fiches de rendement, ont remis au goût du jour l'importance de la surveillance de la fonction d'accès. Pour aider à concrétiser ces gains, nous avons recommandé à chacune des 18 institutions de faire rapport des progrès qu'elle a faits dans la mise en œuvre de nos recommandations et des plans d'amélioration qu'elle a en place dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information. Nous examinerons ces rapports et demanderons au SCT ainsi qu'à l'ETHI de faire de même et, si nécessaire, de donner suite aux aspects préoccupants.

Nous exerçons également une surveillance efficace par nos enquêtes sur les plaintes en examinant plus à fond, de façon systématique et proactive, les pratiques administratives douteuses et les cas de non-respect de la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous avons fait des recommandations formelles sur les questions systémiques et porterons en Cour fédérale les cas flagrants de non-conformité. Nous ferons également un suivi auprès des institutions dont le rendement a été moyen

ou inférieur cette année (celles qui ont obtenu une note « C » ou inférieure), grâce à nos enquêtes et aux réunions que nous tiendrons avec leurs hauts fonctionnaires.

Ce rapport marque presque la fin de ce projet triennal. La dernière étape consistera, en 2012, à la préparation des évaluations de rendement de la Société Radio-Canada et de Postes Canada, deux institutions ayant affiché un piètre rendement lors de l'exercice des fiches de rendement de 2009-2010. En 2012-2013, nous ferons également rapport des résultats de nos enquêtes systémiques sur les causes précises des retards, y compris des prorogations de délai.

Cependant, nous ne publierons pas de fiches de rendement pour les deux prochaines années. Nous étant concentrés sur la question des retards au sein du système d'accès à l'information depuis 2008, nous consacrerons plutôt toutes nos ressources d'enquête à l'examen des plaintes individuelles contre les institutions, afin de maximiser la divulgation de renseignements. Nous traiterons les problèmes récurrents au moyen d'enquêtes systémiques, s'il y a lieu. Ensuite, si nécessaire, nous lancerons une nouvelle série de fiches de rendement au printemps 2014, pour examiner le rendement en matière d'accès à l'information durant l'exercice financier de 2013-2014. Nous choisirions les institutions en fonction de notre analyse de leur rendement, selon les statistiques plus détaillées du SCT ainsi que le nombre et le type de plaintes que nous recevons à leur sujet.

Les fiches de rendement

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

(anciennement Affaires indiennes et du Nord Canada)

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) est responsable d'aider le gouvernement à respecter ses obligations et ses engagements envers les Premières Nations, les Inuits et les Métis ainsi qu'à remplir ses responsabilités constitutionnelles dans le Nord. AADNC soutient les Autochtones et les résidents du Nord dans leurs efforts pour améliorer leur bien-être social et leur prospérité économique, pour établir des collectivités saines et plus durables, et pour participer plus pleinement au développement politique, social et économique du Canada.

Évaluation

(C en 2008-2009)

- AADNC a connu un piètre rendement en 2010-2011, malgré une diminution globale de sa charge de travail. Il a traité près de la moitié des nouvelles demandes qu'il a reçues après le délai qu'il avait fixé, et le délai moyen de traitement d'une demande était de 128 jours. En 2010-2011, le Commissariat à l'information (Commissariat) a reçu plus de trois fois plus de plaintes contre AADNC qu'en 2008-2009. Plus de la moitié de ces plaintes étaient reliées à un retard.
- La coordonnatrice de l'accès à l'information actuellement en place a expliqué ce faible rendement par plusieurs facteurs, tels le roulement et l'inexpérience du personnel et le fait que les analystes de l'accès se voyaient confier du travail autre que le leur, comme répondre aux demandes de renseignements personnels et aux questions au sujet du statut d'Indien.
- Comme AADNC n'a pas répondu de façon satisfaisante à quatre des cinq recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009, le Commissariat réitère ses recommandations et en ajoute de nouvelles pour obtenir les améliorations nécessaires (voir page 25).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	80	**100**
Nombre de nouvelles demandes	378	**312**
Nombre de demandes traitées	373	**278**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	115 999	**73 348**
Taux de présomption de refus	11,6 %*	**51 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	102	**128**
Nombre de demandes de consultation reçues	139	**135**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**<85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	13	**47**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	6**	**18****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	13	**10,95**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership ..... N'a pas répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... N'a pas répondu aux attentes
Gestion des documents ..... A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai ..... N'a pas répondu aux attentes
Délai moyen de traitement ..... N'a pas répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_31.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) a commencé à participer au processus des fiches de rendement en 2008-2009, et il avait alors reçu la note « C ». Depuis lors, son rendement au chapitre de l'accès à l'information s'est nettement dégradé, malgré une réduction de sa charge de travail. L'institution a traité près de la moitié des nouvelles demandes qu'elle a reçues en 2010-2011 après le délai (30 jours ou prolongé) qu'elle avait fixé, et le délai moyen de traitement d'une demande était de 128 jours. En 2010-2011, le Commissariat à l'information a reçu trois fois plus de plaintes contre AADNC qu'en 2008-2009. Plus de la moitié de ces plaintes portaient sur un retard (18 plaintes concernaient une présomption de refus et 10 autres concernant une prorogation de délai).

Plusieurs facteurs ont pu contribuer à ce piètre rendement en 2010-2011. Il y a eu un roulement de personnel considérable au sein de la division responsable de l'accès à l'information, qui comptait déjà plusieurs postes vacants en 2008-2009. Cependant, AADNC comptait 10,95 équivalents temps plein qui se consacraient aux questions d'accès en 2010-2011, ce qui donne environ 30 nouvelles demandes par an pour chaque membre du personnel. Le Commissariat estime que ce ratio est raisonnable.

AADNC a aussi indiqué que les analystes de l'accès ont consacré une partie de leur temps à des dossiers de renseignements personnels et autres pendant la période de référence, puisqu'il n'y avait pas d'analystes désignés à la protection des renseignements personnels. C'est important, car on a rapporté que les avocats des requérants dans le dossier des pensionnats indiens conseillaient à leurs clients de demander leur dossier par le processus d'accès aux renseignements personnels, ce qui a alourdi la charge de travail de la division. Les membres du personnel de l'accès à l'information se chargeaient aussi d'autres tâches comme répondre aux demandes de vérification du statut d'Indien.

Les analystes d'AADNC, a-t-on aussi expliqué, manquaient d'expérience en matière d'accès à l'information. Ils avaient été recrutés dans des postes d'analystes à partir de répertoires collectifs de candidats ayant les compétences requises, mais pas nécessairement l'expérience adéquate pour mettre en application la *Loi sur l'accès à l'information*.

Suite aux recommandations de 2008-2009, AADNC a commencé à rapporter hebdomadairement les activités en matière d'accès à l'information à la haute direction. AADNC a aussi dit que les ententes de gestion du rendement de la coordonnatrice et de certains cadres supérieurs comprennent désormais le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Malgré le rendement insatisfaisant d'AADNC en 2010-2011, l'institution a réduit ses arriérés de demandes de longue date de 150 à 55, à la fin de la période de référence. Pour ce faire, elle a eu recours à des consultants, qu'elle remplacera toutefois en embauchant du personnel permanent pour pourvoir environ 16 postes. AADNC s'est aussi doté d'un plan d'amélioration de ses opérations en accès à l'information. Par ailleurs, l'institution a commencé à mettre en ligne des résumés des demandes d'accès traitées, bien avant que le Secrétariat du Conseil du Trésor ne l'exige.

En juillet 2011, AADNC a embauché une nouvelle coordonnatrice de l'accès à l'information au niveau de la haute direction en vue de revitaliser le programme et d'en rehausser la visibilité au sein de l'institution. Les responsables font état de progrès considérables, dont l'élimination des arriérés, un taux de conformité nettement amélioré, un accroissement de la formation et l'appui de la haute direction.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait cinq recommandations à AADNC dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les développements qui s'en sont suivi au sein de l'institution. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_31.aspx.)

1. Lors du dépôt des recommandations, AADNC avait convenu avec le Commissariat que le sous-ministre et le ministre devaient exercer leur leadership pour établir une culture de conformité à AADNC, et s'est engagé à chercher plus activement à améliorer ses mesures de responsabilisation. Malgré certains progrès à cet égard, le rendement d'AADNC a considérablement régressé en 2010-2011. S'appuyant sur les observations qu'il a faites depuis qu'il prépare ses fiches de rendement, le Commissariat est d'avis que des résultats tangibles, comme une réduction des taux de présomption de refus, sont un indice éloquent de l'engagement de la direction envers la fonction d'accès à l'information.

2. AADNC s'est engagé à réduire son taux de présomption de refus, et à n'appliquer des prorogations de délai que pour des raisons légitimes, plutôt que pour être en mesure de répondre dans les délais impartis. AADNC n'a pas réussi à réduire son taux de présomption de refus – qui, de fait, a augmenté de près de 40 points depuis 2008-2009. En outre, le nombre et la proportion des nouvelles demandes pour lesquelles AADNC a demandé des prorogations ont augmenté dans les deux cas.

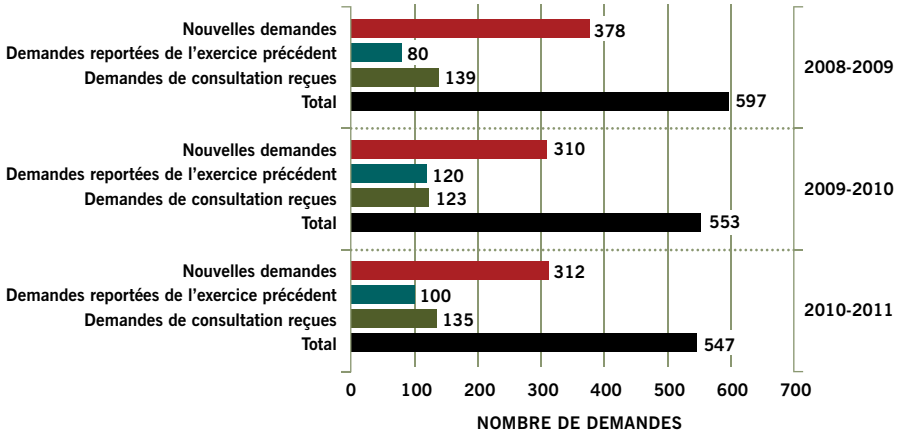
3. Pour ce qui est de la gestion des documents, la coordonnatrice de l'accès, actuellement en poste, a expliqué que le système de gestion des demandes d'accès à l'information, le dépôt des documents électroniques et les politiques de gestion de l'information d'AADNC sont en place depuis 2005. Ensemble, ils ont considérablement facilité la récupération d'information. Par conséquent, AADNC indique que la gestion des documents n'est plus un obstacle de taille au succès du programme d'accès à l'information.

4. En 2008-2009, AADNC avait envoyé moins de 85 % des avis de prorogation qu'il avait prises pour plus de 30 jours. En 2010-2011, le nombre d'avis informant le Commissariat des prorogations prises a augmenté, sans atteindre la norme de 85 % fixée par le Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point.

5. Suite à la recommandation engageant AADNC à réduire son délai moyen de traitement des demandes, AADNC a dit qu'il effectuerait une analyse de sa charge de travail pour voir comment les demandes sont traitées et comment il pourrait accroître son efficacité. Il a dit que cela s'inscrivait dans le cadre d'efforts continus de surveillance. Ces efforts n'ont pas porté fruit, puisque le délai moyen de traitement est passé de 102 jours en 2008-2009 à 128 jours en 2010-2011.

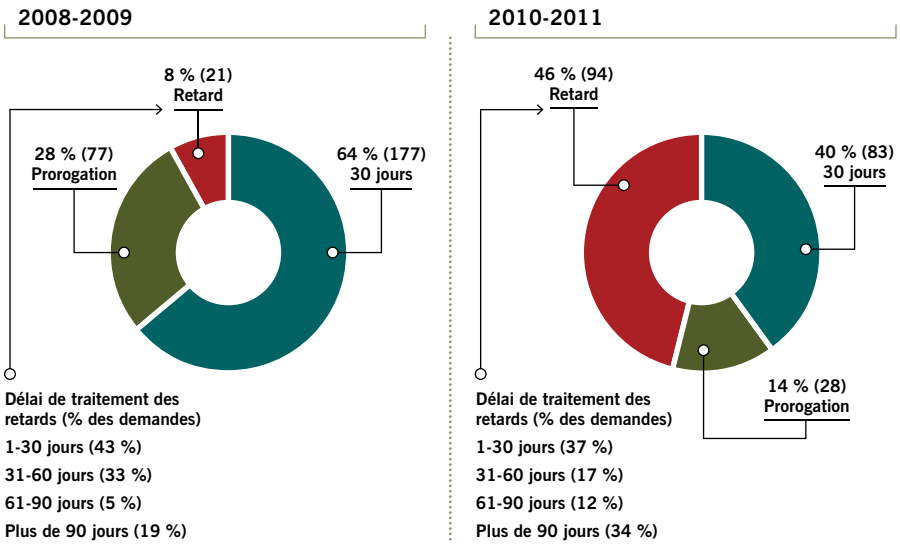
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 8 %. Elle a reçu 17 % de moins de demandes d'accès et 3 % de moins de demandes de consultation, tandis que le nombre de demandes que l'institution a reportées de l'exercice financier précédent a augmenté d'un quart. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a chuté de 37 %.



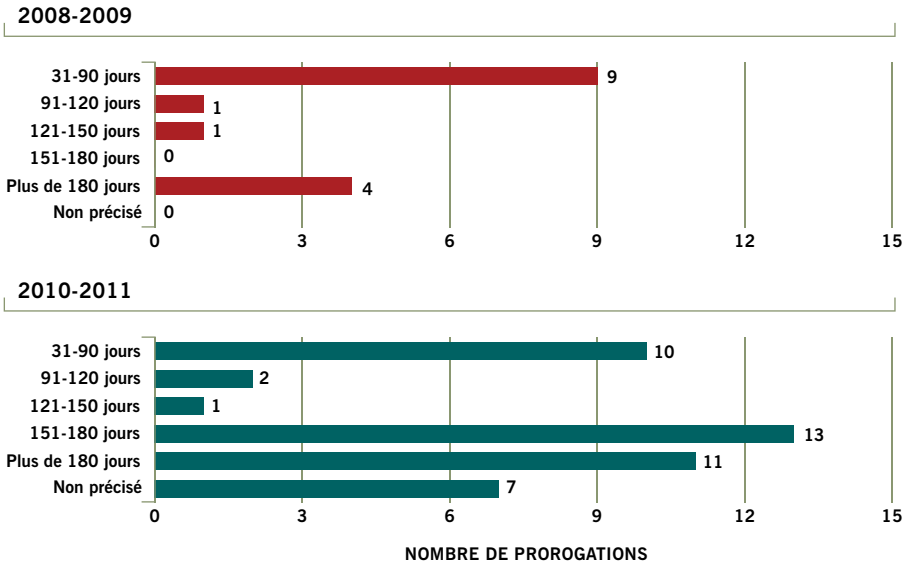
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 92 % à 54 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 21 demandes en 2008-2009 et 94 en 2010-2011. Le Commissariat à l'information déplore, d'abord, que l'inventaire des demandes traitées en retard ait plus que quadruplé et, ensuite, qu'AADNC ait mis plus de temps à les traiter – en particulier que le nombre de demandes dont le traitement a pris plus de 90 jours après la date d'échéance soit passé de 4 à 32.



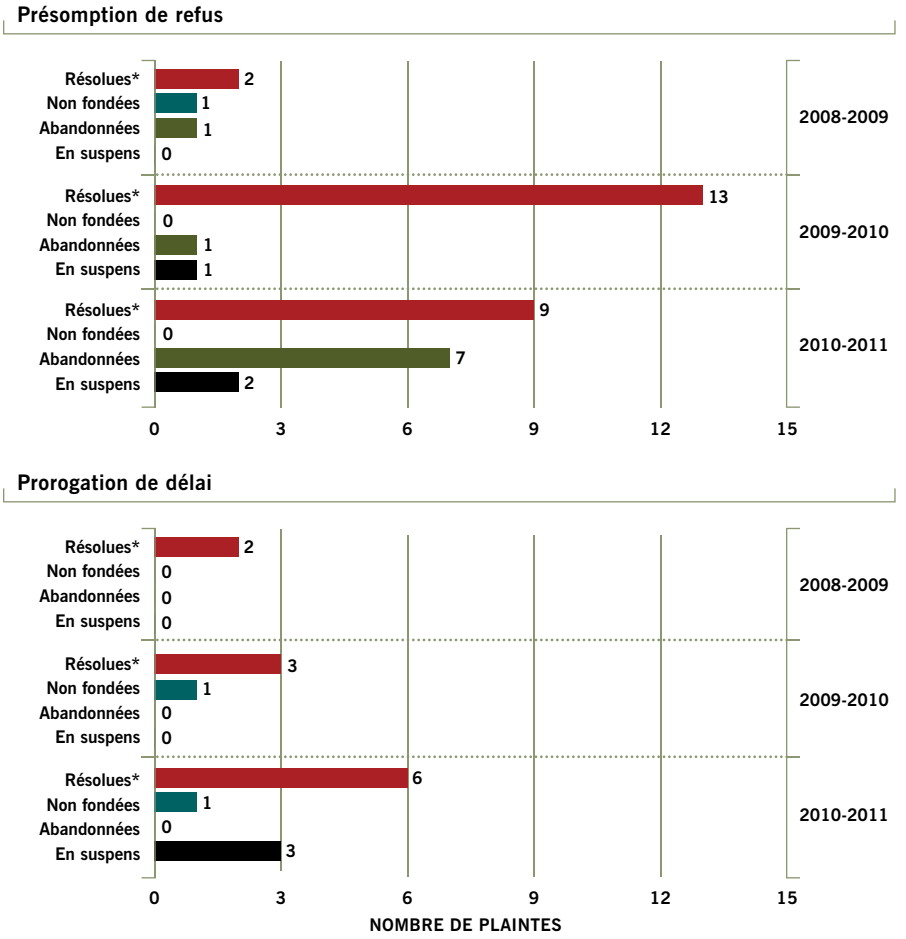
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) a dit avoir prises en 2008-2009 et en 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. AADNC a envoyé moins de 85 % de ces avis en 2008-2009, le Commissariat avait alors recommandé qu'AADNC améliore son rendement sur ce point. Bien que l'institution ait envoyé plus d'avis en 2010-2011, elle ne s'est pas conformée à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point. Le Commissariat note l'augmentation du nombre de longues prorogations qu'AADNC a prises en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont AADNC a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par AADNC des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre des deux types de plaintes contre AADNC a augmenté depuis 2008-2009.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	4	2	1	0	**7**
Refus	2	0	4	0	**6**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**6**	**2**	**5**	**0**	**13**
2009-2010					
Administratives	17	1	2	1	**21**
Refus	2	0	1	4	**7**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	**1**
Total	**19**	**1**	**4**	**5**	**29**
2010-2011					
Administratives	17	2	9**	9	**37**
Refus	1	0	1	8	**10**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**18**	**2**	**10**	**17**	**47**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Les 13 plaintes de 2008-2009 étaient moins nombreuses que celles de l'année précédente; par contre, le nombre de plaintes a plus que triplé en 2010-2011, atteignant 47 plaintes. Les plaintes d'ordre administratives, qui comprennent les plaintes au sujet des présomptions de refus, des frais à payer et des prorogations, sont de plus en plus nombreuses.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment l'issue des plaintes. Cette année-là, il y a eu deux plaintes diverses classées dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes concernant des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, ces plaintes ont été classées dans la catégorie Abandonnées.

Recommandations de 2010-2011

Compte tenu du piètre rendement d'AADNC en 2010-2011 et du fait qu'il n'a pas répondu de façon satisfaisante à quatre des cinq recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009, le Commissariat réitère les mêmes recommandations sur ces points, et en ajoute de nouvelles pour obtenir les améliorations nécessaires.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre et le sous-ministre d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada assument un fort leadership pour établir une culture de conformité dans l'ensemble de l'institution.

   RÉPONSE : *Bien qu'AADNC soit conscient des inquiétudes du Commissariat quant aux chiffres du Ministère pour la période en question (2010-2011), il importe de noter que les huit recommandations formulées ne sont plus pertinentes, puisqu'elles visent cette période seulement. Par conséquent, les réponses d'AADNC détaillent à la fois le rendement actuel du Ministère et les mesures qu'il a prises en 2010-2011 et 2011-2012 pour arriver là où il en est.*

   Dès janvier 2010, le Ministère a commencé à mettre en œuvre des mesures correctives, qui lui ont permis d'atteindre le taux de conformité actuel de 100 %. Dès qu'il a reçu les recommandations que le Commissariat avait faites dans sa fiche de rendement de 2008-2009, le sous-ministre y a donné suite en développant et mettant en œuvre un plan d'action pour éliminer les irritants et les problèmes systémiques empêchant la conformité. Comme en faisait état sa réponse du 19 janvier 2010 au Commissariat, cela comprenait la responsabilisation vis-à-vis de la haute direction et de la haute direction, l'application plus fréquente de prorogations pour éviter les présomptions de refus, l'analyse de la charge de travail, l'envoi des copies de tous les avis de prorogation au Commissariat, et l'intensification de notre formation. Les mesures proposées dans le plan d'action ont été mises en œuvre en 2010-2011.

En outre, la haute direction a pris des mesures énergiques pour appliquer le plan tout en effectuant l'analyse de la charge de travail pour mars 2010. La haute direction a aussi pris la responsabilité directe de l'examen, de l'évaluation et de la détermination d'une ligne de conduite pour tous les dossiers arriérés, ce qui a permis d'éponger tous les arriérés pour le troisième trimestre de 2011-2012. Malheureusement, l'élimination complète des arriérés de vieilles demandes a eu pour conséquence prévisible de gonfler le taux de présomption de refus et le délai moyen de traitement du Ministère. L'analyse des écarts et la configuration des processus ont été complétées en juin 2011.

Il faut noter que le leadership du sous-ministre et de la sous-ministre déléguée ont été des facteurs critiques pour lancer et maintenir le programme d'AIPRP sur la bonne voie.

2. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada exerce une étroite supervision de la gestion des opérations en matière d'accès à l'information, en vue de les améliorer.

RÉPONSE : *Peu après qu'AADNC eût reçu les recommandations du Commissariat pour la fiche de rendement de 2008-2009, en décembre 2009, le sous-ministre a commencé à suivre et à surveiller de près les opérations en matière d'accès à l'information. La haute direction était mise au courant chaque semaine de l'administration des demandes d'accès par le biais de rapports hebdomadaires sur les demandes reçues et traitées. En outre, on a mis au point un rapport sur le rendement en matière de récupération des documents par secteur de programme pour le déposer chaque mois au Comité de la haute direction. Ces pratiques ont été appliquées uniformément depuis leur début et sont un élément permanent du régime actuel de rapports sur l'AIPRP.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que le sous-ministre d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada veille à affecter suffisamment de ressources pour gérer la charge de travail de la division de l'accès à l'information et à ce que ces ressources soient consacrées principalement au traitement des demandes d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Depuis le deuxième trimestre de 2011-2012, AADNC respecte la LAI à 100 %; nous sommes donc d'avis que le nombre actuel d'effectifs est suffisant pour répondre à notre demande.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que les cadres supérieurs de l'accès à l'information d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada veillent à ce que leur personnel reçoive toute la formation requise pour mettre en application la *Loi sur l'accès à l'information*.

RÉPONSE : *En 2011-2012, plusieurs membres du personnel ont assisté au cours de l'École de la fonction publique du Canada sur les notions fondamentales en matière d'AIPRP. Pendant la même période, AADNC a doté deux postes permanents au niveau PM-05, des professionnels ayant de l'expérience en AIPRP ont été nommés comme chefs d'équipe, afin d'assurer un encadrement individuel et de fournir un mentorat permanent aux analystes qui en ont besoin. Dans le cadre de son plan annuel de formation, la Division de l'AIPRP a aussi prévu des séances bihebdomadaires de formation à l'interne sur certains articles de la LAI à l'intention des analystes intéressés. En outre, on soulève les cas d'intérêt aux réunions de division pour favoriser le partage du savoir entre analystes.*

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada ramène son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *AADNC a atteint et maintenu un taux de conformité de l'ordre des 100 % avec la législation depuis le deuxième trimestre de 2011.*

6. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada se conforme à la loi et avise le Commissariat de toute prorogation excédant 30 jours.

RÉPONSE : *AADNC continuera d'envoyer au Commissariat des copies de tous ses avis de prorogation de plus de 30 jours.*

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

RÉPONSE : *Depuis le deuxième trimestre de 2011-2012, AADNC met environ 22 à 27 jours pour traiter les demandes qui ne nécessitent pas de consultation, ce qui est bien en deçà des 30 jours permis par la loi.*

8. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de son plan d'amélioration et de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *AADNC continuera de se conformer au format requis dans son rapport sur tous les aspects de ses opérations dans le* Rapport annuel sur la Loi sur l'accès à l'information *qu'il présente au Parlement.*

Affaires étrangères et Commerce international Canada

Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) est responsable de la politique extérieure du Canada et de toutes les questions relatives aux affaires extérieures du pays. Les domaines de responsabilité qui relèvent particulièrement du MAECI sont la paix et la sécurité internationale, le commerce et les échanges internationaux, les relations diplomatiques et consulaires, l'administration du service extérieur et des missions du Canada à l'étranger et l'élaboration du droit international et de son application au cas spécifique du Canada.

Évaluation

(« Alerte rouge » en 2008-2009)

- Le rendement du MAECI en matière d'accès à l'information en 2010-2011 a été tel que le Commissariat à l'information a pu l'évaluer au regard de ses critères habituels contrairement à 2008-2009. Un taux de présomption de refus de 27,8 % vaut au MAECI une note « D » pour l'année, mais ce taux reflète une diminution de plus de 50 % par rapport au sommet de 59,6 % qu'il a atteint en 2008-2009.
- Le MAECI a aussi amélioré son rendement à plusieurs autres égards, notamment en éliminant presque complètement ses arriérés et en recevant près de 70 % de moins de plaintes en 2010-2011 qu'en 2008-2009.
- Le MAECI a donné une suite satisfaisante à chacune des quatre recommandations de 2008-2009 du Commissariat. Cependant, le MAECI et le Commissariat s'inquiètent de la stabilité des ressources pour la fonction d'accès. Par conséquent, le Commissariat a fait deux recommandations sur ce point, ainsi que trois autres pour inciter l'institution à améliorer encore son rendement (voir page 31).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	459	**389**
Nombre de nouvelles demandes	665	**798**
Nombre de demandes traitées	739	**766**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	34 311	**204 175**
Taux de présomption de refus	59,6 %*	**27,8 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	163	**242**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**94**
Nombre de demandes de consultation reçues	1 039	**1 049**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	93	**31**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	33**	**7****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier.	24,9	**27,68**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ressources .....A répondu aux attentes
Leadership .....A répondu aux attentes
Consultations .....A répondu aux attentes
Plaintes .....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_8.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Le rendement d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) en matière d'accès à l'information en 2010-2011 a été tel que le Commissariat a pu l'évaluer au regard de ses critères habituels, contrairement à 2008-2009. Un taux de présomption de refus de 27,8 % a valu au MAECI une note « D » pour l'année, mais ce taux reflète une diminution de plus de 50 % par rapport au sommet de 59,6 % qu'il a atteint en 2008-2009.

Le MAECI a aussi amélioré son rendement sur plusieurs autres points. Il a ramené ses arriérés de demandes de longue date de 400 à 50, et prévoyait fermer les autres dossiers à l'automne 2011. Il s'en est suivi une augmentation du délai moyen de traitement des demandes, qui a été de 242 jours; cependant, pour les seules demandes reçues et traitées en 2010-2011, ce délai est de 94 jours.

Le MAECI a dit avoir ramené de 120 à 60 jours les délais de traitement des consultations internes avec ses consulats et les autres pays du monde en utilisant le courriel protégé plutôt que les valises diplomatiques pour des copies papier des demandes et des documents.

Le MAECI a aussi traité les demandes en retard plus rapidement après l'échéance qu'en 2008-2009 (il en a traité 78 % dans les 60 jours, comparativement à 62 % en 2008-2009).

En 2010-2011 le Commissariat n'a reçu qu'un tiers du nombre de plaintes portées contre le MAECI qu'il avait reçues en 2008-2009. La nature des plaintes a changé également. En 2010-2011, les plaintes se répartissaient presque également entre les plaintes concernant des questions d'ordre administratives et les plaintes pour refus, alors qu'en 2008-2009 l'immense majorité était des plaintes portant sur des questions d'ordre administratives. Le Commissariat trouve aussi encourageant la meilleure collaboration qui semble régner entre le Commissariat et le MAECI pour le règlement des plaintes.

Malgré toutes ces améliorations, le Commissariat se préoccupe au plus haut point des contraintes chroniques de fonctionnement qui menacent toujours sérieusement de ramener le MAECI à un piètre rendement.

La coordonnatrice a déclaré que l'un des problèmes les plus pressants du MAECI est son incapacité d'attirer des employés qualifiés et d'expérience. Un récent processus de dotation, d'une durée d'un an, n'a donné qu'un petit nombre de candidats qualifiés, dont plusieurs ont alors reçu des contre-offres de leur institution d'attache. Il n'est resté qu'un seul candidat, qui a été recruté au niveau PM-04, mais il y a encore 10 autres postes à doter. Cependant, le MAECI a un programme interne d'avancement professionnel qui semble contribuer à fidéliser son personnel.

Selon les responsables de l'accès, la situation de la dotation pourrait compromettre les 2,7 millions de dollars de nouveau financement qui devait permettre d'améliorer le rendement en matière d'accès suite à la fiche de rendement de 2008-2009. Le MAECI a fourni les ressources supplémentaires pendant un examen stratégique interne antérieur, au moment même où plusieurs autres secteurs de l'institution voyaient leur financement diminuer. Avec l'examen budgétaire en cours dans l'ensemble du gouvernement fédéral, la coordonnatrice de l'accès craint que l'incapacité du bureau d'utiliser le financement pour recruter du nouveau personnel ne puisse le menacer. Par contre, le sous-ministre adjoint du MAECI responsable de l'accès à l'information, a confié au Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes en novembre 2010 que le financement alloué aux activités reliées à l'accès ne serait pas diminué.

Les consultations demandées par les autres institutions demeurent nettement plus nombreuses que les demandes. Par conséquent, le MAECI envisage, en s'appuyant sur la recommandation d'un consultant, d'acheminer les consultations aux ambassades et aux consulats des autres pays à Ottawa, plutôt que d'avoir à envoyer des documents à l'étranger. Pour y arriver, le MAECI a créé un poste supérieur au bureau de l'accès à l'information, auquel sont affectés à tour de rôle des membres du personnel du service extérieur. Cette fonction est aussi destinée à assurer un service de liaison pour les collègues du service extérieur, dont les réserves qu'ils entretiennent au sujet du processus d'accès à l'information pourraient être une source de retard.

Les responsables de l'accès du MAECI ont donné de la formation à plus de 1 300 membres du personnel de l'institution en 2010-2011, mais ils constatent quand même un manque persistant de sensibilisation aux processus d'accès à l'information. Le MAECI a aussi mis sur pied une équipe de réception qui repère les demandes facilement traitables et vérifie que tous les éléments de la demande sont inclus avant de la confier à un analyste.

Le MAECI a pris des prorogations de délai pour 31 % de ses nouvelles demandes, et le Commissariat craint que l'institution ne les prenne systématiquement pour aider à atténuer des problèmes dans son propre bureau d'accès, plutôt que pour les raisons prescrites par la législation. La durée moyenne des prorogations a été de 131 jours. Le MAECI a mentionné qu'ils doivent prendre une décision avant le 20^{e} jour pour s'assurer que les demandes n'augmentent pas le taux de présomption de refus. Cela amène le Commissariat à conclure à une application peut-être inappropriée des prorogations.

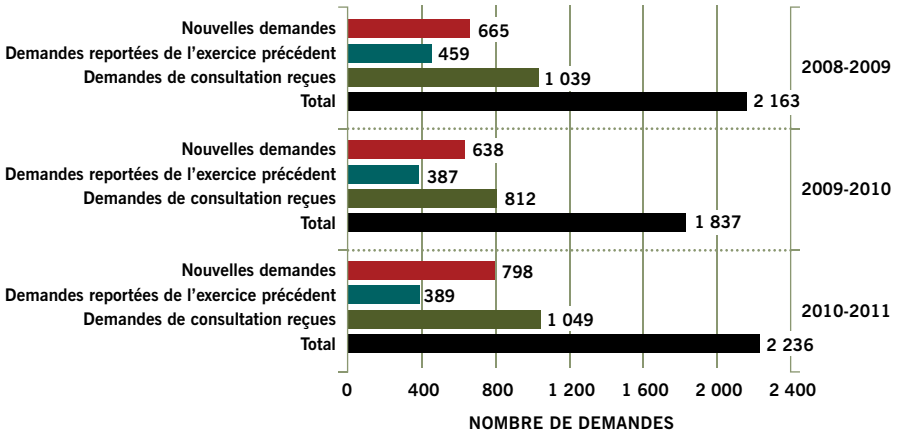
Le Commissariat déplore également le fait d'avoir été incapable de mener à bien une enquête sur la pratique habituelle du MAECI d'exiger des frais lorsque la réponse à la demande comprend plus de 500 pages. Au cours de l'enquête, le Commissariat avait recommandé que le MAECI cesse d'exiger

des frais pour la recherche et le temps de préparation des documents électroniques, et d'exercer plutôt un pouvoir discrétionnaire pour les imposer. La position du Commissariat est que cette pratique est, entre autres choses, contraire à l'obligation d'aide et à l'esprit de la Loi.

En 2008-2009, le Commissariat a recommandé que le MAECI cesse de conseiller aux autres institutions de fermer les dossiers là où il pourrait éventuellement y avoir des exceptions en vertu de l'article 13 (renseignements obtenus à titre confidentiel d'un État étranger) ou de l'article 15 (affaires internationales et défense). Le MAECI a dit avoir mis fin à cette pratique, mais il a souligné qu'il incombe désormais à l'institution qui demande la consultation d'assurer le suivi du dossier. Étant donné le rôle central que joue le MAECI dans l'ensemble du régime d'accès à l'information et compte tenu de l'impact de son rendement en matière de réponse aux demandes de consultation, le Commissariat est d'avis que le MAECI devrait suivre de près les progrès de toutes les consultations qui lui sont demandées.

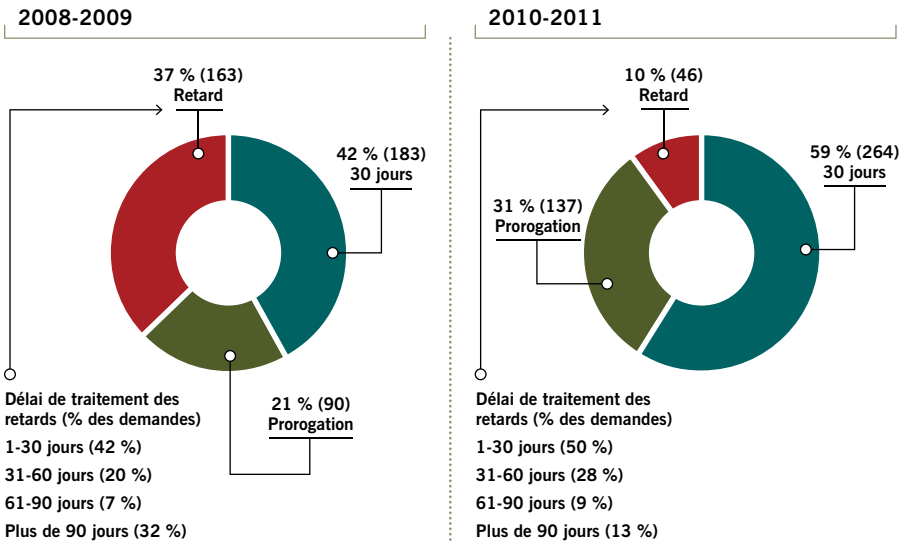
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail d'Affaires étrangères et Commerce international Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 3 %. Cependant, le nombre de demandes de consultation qu'elle a reçues en 2010-2011 a encore une fois éclipsé le nombre de nouvelles demandes (de près d'un tiers). Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a presque sextuplé.



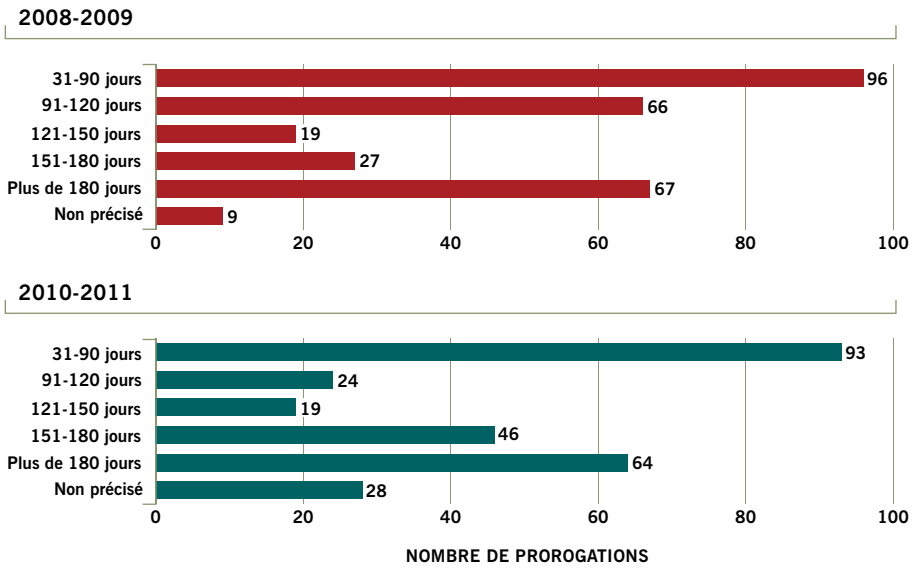
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 63 % à 90 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 163 demandes en 2008-2009 et 46 en 2010-2011. Le MAECI a pu traiter la moitié de ces demandes dont le traitement était en retard dans les 30 jours après l'échéance en 2010-2011, comparativement à 42 % en 2008-2009.



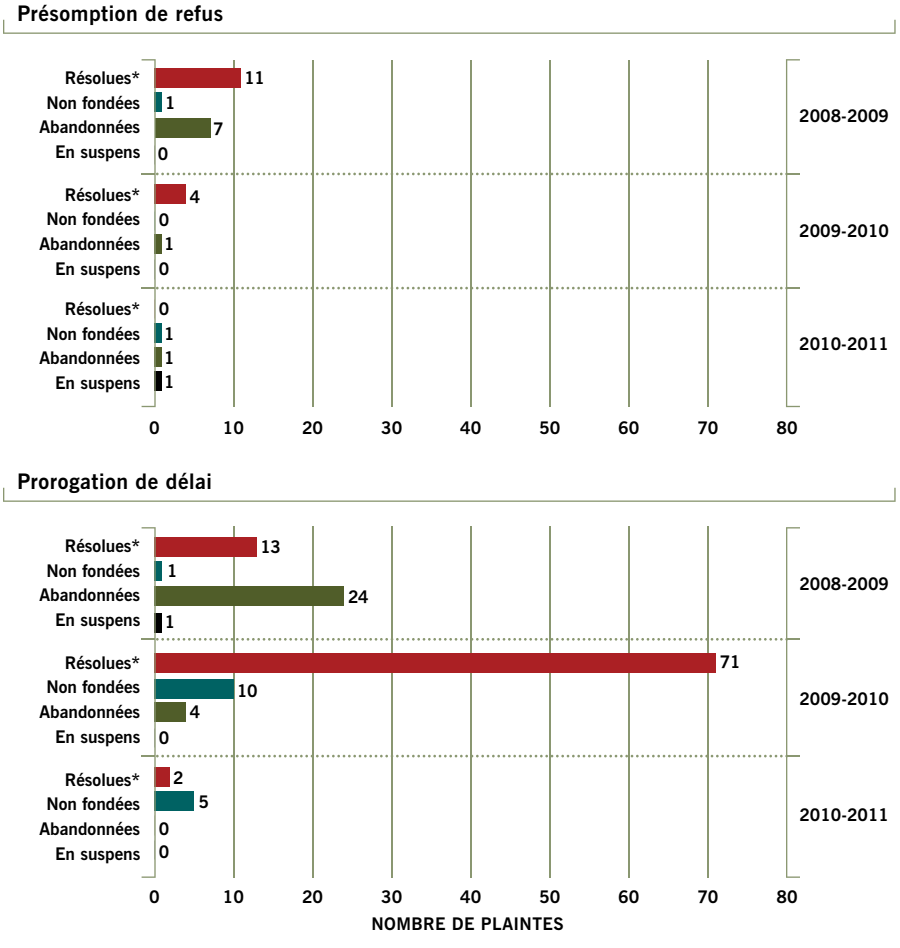
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) a dit avoir prises en 2008-2009 et en 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MAECI s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point, en 2008-2009 comme en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont le MAECI a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le MAECI des prorogations autorisées par la Loi. La diminution du nombre de plaintes pour présomption de refus et pour prorogation de délai de 2008-2009 à 2010-2011 (et particulièrement la baisse du nombre de plaintes pour prorogation de délai par rapport à 2009-2010) reflète la diminution globale des deux tiers du nombre des plaintes contre le MAECI sur la même période.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	29	8	33	5	**75**
Refus	4	3	3	7	**17**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**33**	**12**	**36**	**12**	**93**
2009-2010					
Administratives	78	13	8	2	**101**
Refus	1	3	15	15	**34**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	**1**
Total	**79**	**16**	**24**	**17**	**136**
2010-2011					
Administratives	4	6	3**	1	**14**
Refus	3	1	3**	10	**17**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**7**	**7**	**4**	**11**	**31**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre le MAECI dans les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. En 2010-2011, le Commissariat a reçu respectivement 69 % et 79 % de moins de plaintes contre Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) qu'en 2008-2009 et 2009-2010. Ces diminutions comprennent de fortes baisses du nombre de plaintes sur les questions d'ordre administratives, dont celles concernant la présomption de refus et les prorogations de délai.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment l'issue des plaintes. Cette année-là, il y a eu une plainte concernant les frais et une plainte pour refus classée dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes au sujet des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, ces plaintes ont été classées dans la catégorie Abandonnées.

Le MAECI mentionne que la présentation de rapports de rendement sectoriel durant les réunions de la haute direction facilite généralement de meilleurs taux de récupération et accélère les réponses, tout comme le fait que les taux de conformité sont pris en compte dans les ententes de gestion du rendement. Les responsables des activités en matière d'accès du MAECI n'ont pu confirmer si quelqu'un s'est déjà vu refuser une prime de rendement pour sa piètre performance en accès à l'information.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait quatre recommandations au MAECI dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_8.aspx.)

1. Suite à la recommandation de 2008-2009 du Commissariat, la haute direction du MAECI a donné au bureau d'accès les ressources dont il avait un besoin pressant. Cependant, les responsables en matière d'accès craignent que le MAECI ne perde ce financement à cause de son incapacité de doter ses postes vacants. Par conséquent, le Commissariat a réitéré sa recommandation.

2. Les dirigeants du MAECI ont pris des mesures correctives afin d'améliorer le rendement de son bureau d'accès à l'information, et en particulier, institué des rapports mensuels de résultats au niveau de la haute direction, attribué 2,7 millions de dollars de financement permanent (au moment même où l'institution faisait un examen stratégique de ses ressources) et, intégré le rendement en matière d'accès à l'information dans les accords sur la gestion du rendement des cadres supérieurs.

3. Le MAECI a signalé avoir cessé de conseiller aux autres institutions de fermer les dossiers faisant l'objet de consultations liées aux articles 13 et 15 de la *Loi sur l'accès à l'information*, selon la recommandation du Commissariat.

4. Suite à la recommandation du Commissariat, il est d'avis que le MAECI a amélioré considérablement sa façon de travailler avec le Commissariat pour résoudre les plaintes.

Recommandations de 2010-2011

Compte tenu des préoccupations du MAECI et du Commissariat au sujet des ressources au MAECI, le Commissariat réitéré deux recommandations sur ce point, ainsi que d'autres recommandations pour inciter l'institution à améliorer son rendement davantage.

1. Le Commissariat à l'information recommande que les ministres et les sous-ministres d'Affaires étrangères et Commerce international Canada continuent de faire preuve de leadership en exerçant le bon niveau de supervision du rendement, à la fois au bureau d'accès et dans les secteurs de programme, afin de se conformer pleinement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

   RÉPONSE : *Le MAECI continuera de partager régulièrement les données de rendement des secteurs et des directions générales avec les cadres supérieurs à l'échelle du Ministère.*

   Les questions de rendement liées à la Loi sur l'accès à l'information *sont régulièrement signalées aux cadres supérieurs des secteurs de programme dans un effort d'amélioration constante des délais de traitement et de réponse.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que les ministres et les sous-ministres consacrent les ressources humaines et financières nécessaires, à la fois au bureau d'accès et dans les secteurs de programme, pour pouvoir traiter les nouvelles demandes afin de se conformer pleinement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

   RÉPONSE : *Le MAECI a consacré d'importantes ressources humaines et financières à la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. La dotation pose de grands défis et le MAECI a mené un processus de recrutement externe et continue d'attirer des participants dans son programme de perfectionnement professionnel en AIPRP, pour la formation et le perfectionnement visant à aider les analystes subalternes à devenir des analystes principaux (c.-à-d. PM-02-03-04).*

   Le MAECI continue d'évaluer les ressources humaines et financières nécessaires pour veiller à donner aux secteurs de programme les ressources dont ils ont besoin pour s'acquitter de toutes leurs responsabilités, et notamment se conformer à la Loi sur l'accès à l'information.

3. Le Commissariat à l'information recommande que les ministres et les sous-ministres consacrent les ressources humaines et financières nécessaires, à la fois au bureau d'accès et dans les secteurs de programme, pour pouvoir donner suite aux consultations des autres ministères afin de se conformer pleinement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

   RÉPONSE : *Le MAECI a une équipe spécialisée d'analystes qui travaillent exclusivement aux consultations demandées par les autres institutions fédérales. Le MAECI consacre aussi des ressources à la formation des autres institutions fédérales sur la façon d'améliorer leur prise de décisions dans les dossiers sur lesquels elles devront demander des consultations, afin de pouvoir les traiter avec efficience et de façon expéditive.*

   Le MAECI continue d'évaluer les ressources humaines et financières nécessaires pour veiller à donner aux secteurs de programme les ressources dont ils ont besoin pour s'acquitter de toutes leurs responsabilités, et notamment se conformer à la Loi sur l'accès à l'information.

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada continue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

   RÉPONSE : *Le MAECI continuera de travailler à ramener son taux de présomption de refus à zéro. Il a fait de grands progrès dans l'exercice en cours.*

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Le MAECI s'engage à faire rapport, aussitôt que possible, des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations.*

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada continue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

   RÉPONSE : *Le MAECI continuera de travailler à ramener son taux de présomption de refus à zéro. Il a fait de grands progrès dans l'exercice en cours.*

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Le MAECI s'engage à faire rapport, aussitôt que possible, des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations.*

Agence canadienne d'inspection des aliments

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

Évaluation

(D en 2008-2009)

- L'ACIA a connu un piètre rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 48,3 % et le délai moyen de traitement d'une demande de 188 jours.
- L'ACIA a commencé l'année avec un important report de demandes et un volume croissant de pages à examiner. Elle a aussi consacré une bonne part de ses efforts à la mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'amélioration à long terme des opérations d'accès à l'information et de réduction de son arriéré. L'ACIA a fait des progrès dans les deux cas.
- Compte tenu du piètre rendement de l'ACIA en 2010-2011 et du fait qu'elle n'a pas répondu de façon satisfaisante à trois de des quatre recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009, le Commissariat réitère ses recommandations sur ces points et en a fait de nouvelles pour inciter l'institution à s'améliorer (voir page 37).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	56	**208**
Nombre de nouvelles demandes	472	**351**
Nombre de demandes traitées	327	**424**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	45 651	**146 885**
Taux de présomption de refus	35,8 %*	**48,3 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	50	**188**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**84**
Nombre de demandes de consultation reçues	74	**77**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**<85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	12	**17**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	5**	**4****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	6	**8,13**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ressources ..... A répondu aux attentes
Plan d'amélioration/arriéré ..... N'a pas répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... N'a pas répondu aux attentes
Avis de prorogation ..... N'a pas répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_2.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué est le nombre de plaintes réglées en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a connu un piètre rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 48,3 % et le délai moyen de traitement d'une demande de 188 jours. C'est préoccupant, considérant que l'ACIA a reçu 26 % de moins de nouvelles demandes qu'en 2008-2009, et qu'elle comptait deux personnes de plus à son effectif pour traiter les demandes.

L'ACIA a commencé l'année 2010-2011 avec 208 demandes reportées de l'exercice précédent, soit environ quatre fois plus de demandes reportées qu'en 2008-2009. Le nombre de pages que les analystes ont dû examiner dans le cadre des demandes qu'ils ont traitées a plus que triplé. En plus de cette charge de travail supplémentaire qui s'est ajoutée aux nouvelles demandes, l'ACIA a concentré ses efforts en 2010-2011, d'abord, sur la mise au point d'un plan d'amélioration à long terme des opérations d'accès à l'information et, ensuite, sur l'élimination de son arriéré de demandes de longue date.

Pour ce qui est du plan d'amélioration, l'ACIA a mis au point un plan détaillé de modernisation du processus qu'elle prévoit mettre en œuvre en avril 2012. L'institution estime qu'il faudra entre trois et cinq ans pour que les résultats de cet effort d'amélioration soient appréciables.

Le plan reconnaît la nécessité de traiter les « perceptions erronées et solidement ancrées », et engage les cadres supérieurs à être des « agents de changement » à cette fin. Les efforts de leadership seront renforcés par de nouvelles fonctions spécialisées au sein des secteurs de programme et de la formation à tous les niveaux. Il est à noter que le gestionnaire du bureau de l'accès à l'information relève désormais directement du chef des recours, qui lui, relève du président.

Dans le cadre du plan, l'ACIA remettra encore une fois à jour son ordonnance de délégation, cette fois pour y inclure le vice-président exécutif responsable de l'accès à l'information, ainsi que l'agent en chef de la salubrité des aliments. On y voit une tentative pour redresser les situations où la coordonnatrice de l'accès à l'information doit se faire l'arbitre des différends entre hauts fonctionnaires des secteurs de programme au sujet de la communication de documents. Le Commissariat à l'information craint que l'ajout de nouveaux niveaux d'examen – particulièrement au niveau de la haute direction – n'entraîne des retards, étant donné la charge de travail et les priorités conflictuelles des hauts fonctionnaires. Le Commissariat a observé que la plupart des opérations d'accès à l'information qui réussissent sont appuyées par un solide leadership venant du sommet de l'organisation. Certes, il est nécessaire de responsabiliser la haute direction, mais le Commissariat n'est pas chaud à l'idée d'ajouter des membres de la haute direction à l'ordonnance de délégation.

L'une des questions les plus pressantes pour l'ACIA en 2010-2011 était son arriéré, qui comprenait des dossiers remontant à 2007 et des demandes concernant la crise de la listériose survenue au Canada en 2008. Malgré les progrès qu'a pu faire l'ACIA pour réduire le nombre de ces dossiers (103 des 424 dossiers qu'elle a traités en 2010-2011 faisaient partie de son arriéré) et l'affectation de ressources financières pour recruter des consultants, un nouvel arriéré est en voie de se créer (dû au nombre de demandes reportées de l'année 2009-2010), ce qui préoccupe le Commissariat. L'ACIA estime qu'elle aura dépensé 2 millions de dollars pour éliminer son arriéré lorsqu'elle l'aura complètement éliminé en avril 2012.

L'ACIA a dit que la gestion de l'information s'est améliorée depuis que le Commissariat a dit qu'il s'en préoccupait dans la fiche de rendement de 2008-2009. Par ailleurs, les responsables de l'accès ont dit que les employés sauvegardent maintenant inutilement de multiples versions de chaque document dans le SGDDI, le système d'entreposage centralisé des documents de l'ACIA, pour consigner même des révisions mineures, plutôt qu'uniquement des modifications importantes ou des comptes rendus des décisions.

L'ACIA continue de prendre un grand nombre de prorogations pour des consultations de tiers : 143 pour plus de 30 jours en 2010-2011.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait quatre recommandations à l'ACIA dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_2.aspx.)

1. Le Commissariat a recommandé que l'ACIA affecte plus de ressources permanentes aux opérations d'accès à l'information. Le rapport annuel sur l'accès à l'information que l'ACIA à soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor indique qu'il y avait 8,13 équivalents temps plein au sein du bureau d'accès en 2010-2011 (à comparer de 6 en 2008-2009), mais, pendant l'entrevue pour la fiche de rendement, la coordonnatrice disait retenir actuellement les services de 12 personnes et avait pour objectif d'embaucher 15 personnes au total. Cela va dans le sens d'un rapport d'un consultant qui recommandait un effectif de 15-16 personnes pour gérer la charge de travail.

   L'ACIA a aussi investi dans un nouveau matériel haute vitesse de prélèvement et un nouveau logiciel de traitement pour accélérer les fonctions d'accès.

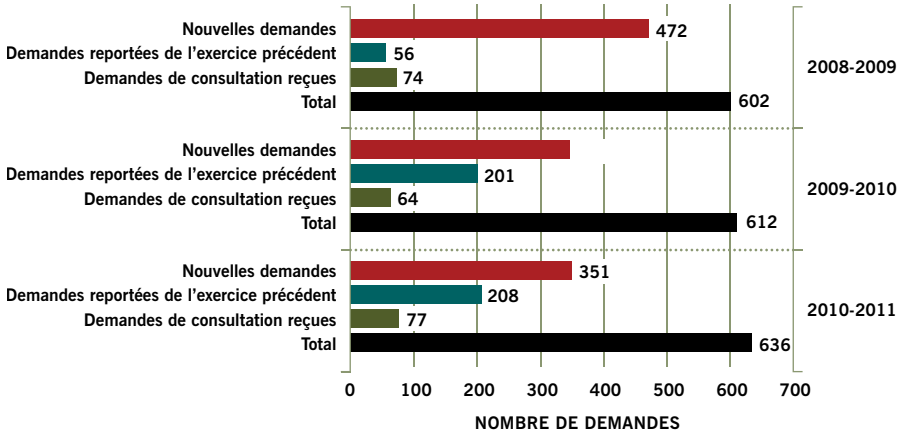
2. L'ACIA a poursuivi la mise en œuvre de son plan pluriannuel d'amélioration, et notamment de réduction de son arriéré, selon la recommandation du Commissariat en 2008-2009. La mise en œuvre du plan sera terminée d'ici avril 2012, et il n'a pas encore donné suffisamment de résultats.

3. Malgré la recommandation du Commissariat de diminuer son taux de présomption de refus, ce dernier a augmenté en 2010-2011, comparativement à 2008-2009, comme les analystes s'attaquaient à l'arriéré de l'ACIA, qui comprenaient de très vieux dossiers. Le fait que la majorité des retards ont alors été réglés dans les 30 jours atténue la préoccupation usuelle du Commissariat au sujet des retards, qui ont tendance à s'étirer parce que les demandes sont déjà comptées comme retards de toute façon.

4. Suite à la recommandation du Commissariat, l'ACIA a changé son processus pour veiller à aviser le Commissariat de toutes prorogations de plus de 30 jours qu'elle a prises. Cependant, encore une fois, elle a envoyé moins de 85 % des avis requis, ce qui n'est pas conforme à la norme du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point.

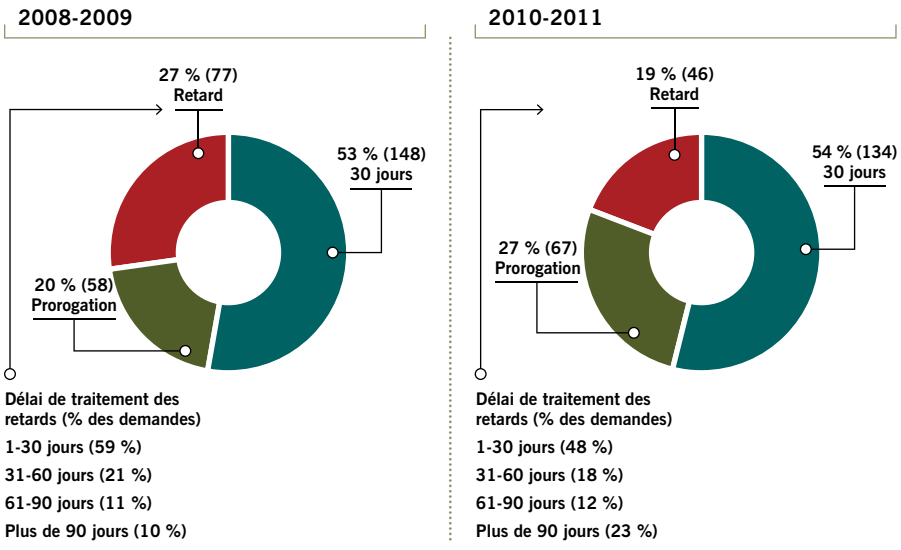
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 6 %, avec un changement considérable de sa composition. Le nombre de nouvelles demandes a diminué de 26 %, mais le nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent a presque quadruplé. De plus, le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a plus que triplé.



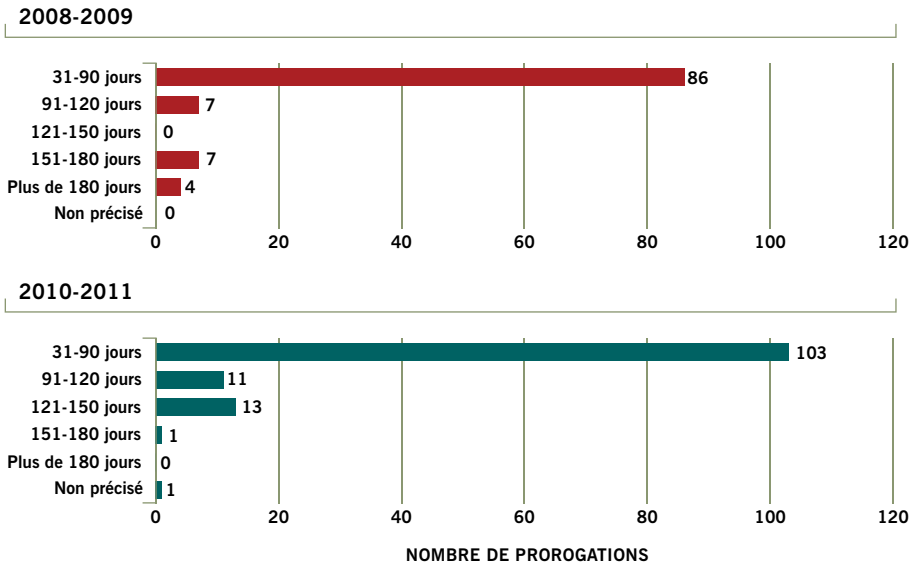
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 73 % à 81 %. L'ACIA a traité les autres demandes après la date d'échéance, mais le nombre de demandes en retard est passé de 77 en 2008-2009 à 46 en 2010-2011. L'ACIA a aussi traité plus rapidement les demandes en retard, en terminant 63 % d'entre elles dans les 30 jours après l'échéance en 2010-2011, comparativement à 53 % en 2008-2009.



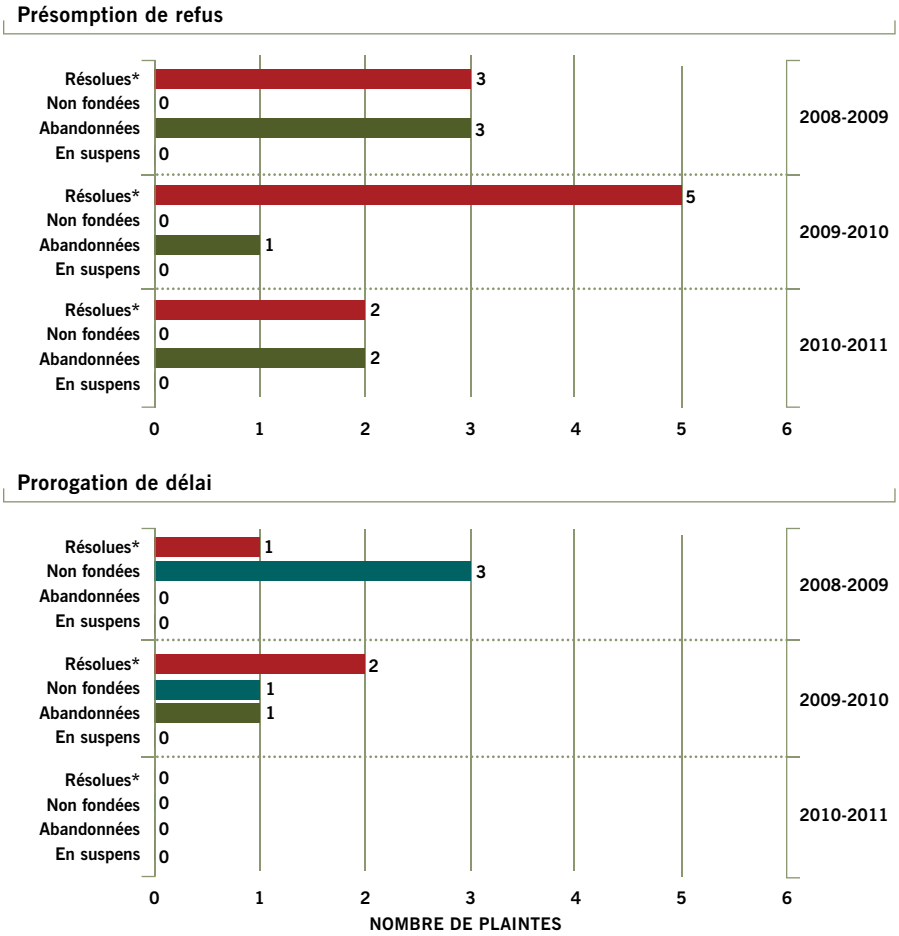
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ACIA a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, le Commissariat avait alors recommandé que l'ACIA améliore son rendement sur ce point. L'institution a envoyé un plus grand nombre d'avis en 2010-2011, mais elle n'a toujours pas atteint la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont l'ACIA a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par l'ACIA des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre des deux types de plaintes a diminué depuis 2008-2009. De fait, le Commissariat à l'information n'a reçu aucune plainte pour prorogation de délai contre l'ACIA en 2010-2011.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	4	3	3	0	**10**
Refus	1	0	0	1	**2**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**5**	**3**	**3**	**1**	**12**
2009-2010					
Administratives	9	1	4	0	**14**
Refus	2	1	1	2	**6**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**11**	**2**	**5**	**2**	**20**
2010-2011					
Administratives	3	1	2	0	**6**
Refus	1	0	2	8	**11**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**4**	**1**	**4**	**8**	**17**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. L'ACIA a fait l'objet d'entre 10 et 20 plaintes lors de chacun de ces exercices financiers; cependant, le Commissariat a reçu un plus grand nombre de plaintes pour refus en 2010-2011 qu'auparavant.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Recommandations de 2010-2011

Compte tenu du piètre rendement de l'ACIA en 2010-2011 et du fait qu'elle n'a pas répondu de façon satisfaisante à trois des quatre recommandations de 2008-2009, le Commissariat réitère ses recommandations sur ces points ainsi que sur d'autres pour inciter l'institution à s'améliorer.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire et le président de l'Agence canadienne d'inspection des aliments assument un fort leadership pour établir une culture de conformité dans l'ensemble de l'institution.

   RÉPONSE : *D'accord. L'ACIA travaille à la mise en œuvre d'un programme centré sur l'amélioration de la prestation des services, en tant qu'organisme de réglementation ouvert, transparent et qui rend visiblement des comptes. Cela comprend l'initiative de modernisation de l'AIPRP, qui vise à une plus grande responsabilisation au niveau de la direction de l'Agence et qui s'articule autour de la prestation de services d'information au public.*

   L'ACIA affiche sur son site Web des résumés des dossiers des demandes d'accès à l'information qu'elle a fermés, conformément à la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor, afin de faciliter la communication informelle de l'information au public.

   Des réunions hebdomadaires avec le cabinet du ministre sont organisées pour tenir le ministre au courant des progrès que fait l'ACIA dans le traitement des demandes d'accès à l'information.

   La structure hiérarchique du programme d'AIPRP à l'ACIA a changé. La coordonnatrice de l'AIPRP relève désormais du chef des recours, qui relève directement du président.

2. Le Commissariat à l'information recommande que l'équipe de haute direction de l'Agence canadienne d'inspection des aliments exerce un suivi des mesures prises dans le cadre de son plan pluriannuel d'amélioration pour veiller à ce qu'il donne des résultats.

   RÉPONSE : *D'accord. Le Comité de la haute direction de l'ACIA reçoit des rapports mensuels sur le taux de fermeture des dossiers d'AIPRP et sur les améliorations apportées au processus et les chefs de direction interviennent activement là où le processus donne lieu à des inquiétudes ou à des retards.*

La haute direction de l'ACIA intervient aussi plus activement au début du processus d'AIPRP, et doit désormais approuver les documents avant leur envoi au bureau de l'AIPRP, ce qui favorise une appropriation des dossiers.

3. Le Commissariat à l'information recommande d'intégrer le rendement en matière d'accès à l'information aux ententes de gestion du rendement de tous les cadres supérieurs responsables du programme d'accès à l'information à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

RÉPONSE : *D'accord. Les ententes de gestion du rendement de tous les membres du Comité de la haute direction feront état du rendement en matière d'AIPRP à compter de 2012-2013.*

Des postes de conseiller spécialisé en AIPRP ont été créés dans chacune des principales directions; ils relèvent directement du chef de la direction, à qui ils font état des problèmes et des activités en matière d'AIPRP qui concernent leur direction respective.

4. Le Commissariat à l'information recommande que tout le personnel de l'Agence canadienne d'inspection des aliments reçoive de la formation sur la fonction d'accès à l'information.

RÉPONSE : *D'accord. L'ACIA a augmenté considérablement le nombre de formation sur l'accès à l'information depuis la première fiche de rendement du Commissariat pour l'exercice financier 2008-2009. L'Agence a formé environ 1 000 employés au cours de l'exercice financier 2010-2011, soit 93 % de plus qu'en 2008-2009, où seulement 75 employés avaient été formés.*

5. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments gère sa charge de travail de manière à ne pas accumuler un nouvel arriéré pendant qu'elle traite les demandes de longue date que renferme son inventaire.

RÉPONSE : *D'accord. L'ACIA a fait beaucoup de progrès dans sa façon de gérer sa charge de travail et a éliminé son arriéré de demandes en retard avec l'aide d'experts-conseils. L'ACIA s'attarde maintenant à gérer sa charge de travail sans recourir à des experts-conseils, en intégrant de nouveaux processus de contrôle interne et faisant participer la haute direction.*

Le Bureau de l'AIPRP se réunit chaque semaine avec les conseillers en AIPRP des directions, afin de discuter des procédures en vue d'accroître la conformité. Les retards de traitement des demandes sont immédiatement portés à l'attention du chef de la direction concernée. Le Comité de la haute direction de l'ACIA reçoit des rapports mensuels.

6. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments ramène son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *D'accord. Tel que mentionné précédemment, l'ACIA a éliminé son arriéré de demandes en retard et resserré la supervision de la gestion. Elle continue de développer des procédures de contrôle interne et de former son personnel sur les exigences législatives de la* Loi sur l'accès à l'information*, afin d'améliorer continuellement le processus.*

7. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments maintienne la configuration de son ordonnance de délégation actuelle plutôt que d'ajouter deux autres niveaux de haute direction.

RÉPONSE : *D'accord. L'ACIA a révisé son ordonnance de délégation pour refléter le changement en ce qui concerne le président.*

L'ACIA s'est dotée d'un nouveau processus selon lequel les réponses aux demandes routinières soient approuvées par le coordonnateur de l'AIPRP et les demandes complexes par le chef des recours. Cette rationalisation des approbations permet de resserrer la supervision de la part de la haute direction.

8. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments se conforme à la loi et avise le Commissariat à l'information de toutes les prorogations de plus de 30 jours.

RÉPONSE : *D'accord. Aviser le Commissariat lorsque l'ACIA prend des prorogations de plus de 30 jours fait déjà partie des procédures. L'ACIA donne présentement des formations et des directives additionnelles au personnel pour veiller au respect constant de cette exigence.*

9. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne d'inspection des aliments fasse rapport des progrès qu'elle fait et des résultats qu'elle obtient dans la mise en œuvre de son plan d'amélioration ainsi que de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *D'accord. L'ACIA continuera de faire rapport des progrès qu'elle fait et des résultats qu'elle obtient au chapitre des améliorations de programme ainsi que des recommandations du Commissariat dans son rapport annuel au Parlement.*

Agence canadienne de développement international

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

Évaluation

(F en 2008-2009)

- L'ACDI a connu un très bon rendement en 2010-2011, malgré l'accroissement de sa charge de travail. Son taux de présomption de refus a été de 8,2 %. Son délai moyen de traitement des demandes a diminué par rapport aux années antérieures, bien que l'ACDI ait éliminé son arriéré de demandes de longue date. En outre, le Commissariat à l'information a reçu seulement quatre plaintes contre l'ACDI en 2010-2011.
- L'ACDI attribue son succès au fait qu'elle a reçu les ressources dont elle avait besoin pour retenir les services de consultants, qu'elle a établi des communications claires au sein de l'équipe d'accès à l'information, qu'elle a mis en œuvre de nouvelles procédures et a produit un manuel de procédures, et qu'elle a donné une formation poussée à son personnel.
- L'ACDI a répondu de façon satisfaisante à chacune des six recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009. Cependant, le Commissariat déplore la pratique de l'ACDI consistant à fermer des dossiers avec des consultations en cours et a formulé une recommandation sur ce point, ainsi que sur plusieurs autres points pour inciter l'institution à améliorer encore son rendement (voir page 43).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	102	**52**
Nombre de nouvelles demandes	150	**205**
Nombre de demandes traitées	168	**198**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	10 188	**17 563**
Taux de présomption de refus	37,7 %*	**8,2 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	157	**113**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**49**
Nombre de demandes de consultation reçues	86	**111**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	11	**4**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	4**	**0****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	8,29	**9,8**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation .....A répondu aux attentes
Arriéré/plan d'amélioration .....A répondu aux attentes
Consultations : protocoles .....A répondu aux attentes
Consultations : informer les demandeurs de documents supplémentaires.....A répondu aux attentes
Consultations : prorogations de délai .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_ficren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_4.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué est le nombre de plaintes réglées en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

L'Agence canadienne de développement international (ACDI) a connu un très bon rendement en 2010-2011, malgré l'accroissement de sa charge de travail (37 % de plus de demandes d'accès à l'information et 29 % de plus de demandes de consultation comparativement à 2008-2009). Son taux de présomption de refus est passé de 37,7 % à 8,2 % et son délai moyen de traitement des demandes est passé de 157 à 113 jours. L'ACDI a pu éliminer son arriéré de demandes de longue date. (Cela gonfle le délai moyen de traitement. En excluant l'arriéré, le délai moyen de traitement des demandes reçues et traitées en 2010-2011 était de 49 jours.) Le Commissariat à l'information a reçu seulement 4 plaintes contre l'ACDI en 2010-2011, comparativement à 11 en 2008-2009.

L'ACDI attribue son succès au fait qu'elle a reçu les ressources dont elle avait besoin pour retenir les services de consultants, qu'elle a établi des communications claires au sein de l'équipe de l'accès à l'information, qu'elle a mis en œuvre de nouvelles procédures et produit un manuel de procédures, et qu'elle a offert des formations poussées (32 séances de formation avec 452 employés de l'ACDI – en accordant la priorité aux secteurs de programme qui avaient de la difficulté à s'acquitter de leurs obligations en matière d'accès à l'information et à ceux qui ont demandé de la formation). Les responsables de l'accès à l'information disent que la haute direction a appuyé le changement en obligeant tout le personnel à suivre la formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Ayant eu moins de plaintes à traiter, l'ACDI a pu consacrer plus de temps à s'entretenir avec les demandeurs. Ses analystes discutent désormais avec les demandeurs de la possibilité de communiquer une partie des documents demandés, en attendant les réponses aux consultations, et expliquent également l'utilisation des exceptions. Non seulement cela aide à réduire le nombre de plaintes, mais il s'agit d'un exemple concret de ce que signifie l'obligation de prêter assistance. La réduction du nombre de plaintes s'explique probablement par le fait qu'un plus grand nombre de demandes ont été traitées à temps (l'ACDI a traité toutes les plaintes sauf neuf – 6 % – dans les délais qu'elle avait fixé).

Les consultations avec les autres institutions ont été plus rapides, grâce à des ententes informelles que l'ACDI a conclues avec les ministères des Affaires étrangères et Commerce international Canada, de la Défense nationale et de la Justice du Canada. Il y a encore des suivis à faire lorsque ces institutions ne respectent pas les échéances convenues. La fermeture d'un dossier avec des consultations en cours avec d'autres institutions fédérales est une pratique sur laquelle le Commissariat a quelques réserves. Le Commissariat est d'avis que, à moins que l'institution n'ait décidé d'appliquer une exception sur une question de fond et d'effectuer correctement le prélèvement requis par l'article 25 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le dossier devrait demeurer ouvert. Par contre, le Commissariat encourage les institutions à s'acquitter de leur obligation de prêter assistance en communiquant partiellement, dans la mesure du possible, l'information demandée.

De plus, le Commissariat préconise que chaque institution impose des délais fixes au cours desquels les institutions consultées ont la possibilité de recommander des prélèvements, à défaut de quoi l'institution fédérale qui a reçu la demande déciderait d'elle-même des exceptions applicables. Cela ferait cesser la pratique de l'ACDI consistant à fermer des dossiers en cours de consultations.

L'ACDI a indiqué que des changements au système de gestion de l'information de l'Agence ont déjà été apportés, mais que d'autres améliorations s'imposent. Les responsables de l'accès à l'information ont dit que des séances de sensibilisation ayant bientôt lieu devraient aider à clarifier certains des problèmes qui subsistent.

L'ACDI mérite d'être félicitée pour son rendement en 2010-2011. Cependant, le Commissariat est d'accord avec la coordonnatrice de l'accès à l'information de cette institution, qui a noté, pendant l'entrevue pour la fiche de rendement, combien ce rendement peut se dégrader rapidement. L'ACDI a dit que son rendement ne sera pas aussi bon en 2011-2012 qu'en 2010-2011. À cause de divers facteurs, et tout particulièrement de l'alourdissement de la charge de travail, du départ inopiné de plusieurs employés et d'une restructuration organisationnelle, le personnel de l'accès à l'information trouve très difficile de respecter les échéances imposées par la Loi. Cela témoigne de la nécessité d'une planification à long terme.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait six recommandations à l'ACDI dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_4.aspx.)

1. L'ACDI suit maintenant de près son ordonnance de délégation, suite à la recommandation du Commissariat d'éliminer les niveaux d'autorisation inutiles. Le cabinet de la ministre reçoit désormais 72 heures avant la communication une copie des documents communiqués, à titre d'information seulement.

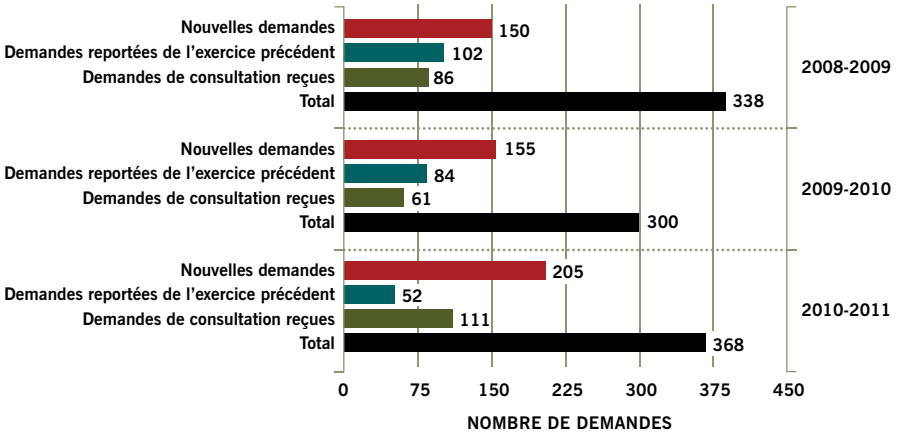
2. Sur recommandation du Commissariat, l'ACDI s'est donné un plan d'amélioration qui a permis d'éliminer son arriéré des demandes de longue date et de diminuer considérablement son taux de présomption de refus.

3. L'ACDI a conclu des ententes au sujet des consultations avec les institutions qu'elle consulte le plus, selon les recommandations du Commissariat.

4. L'ACDI a instauré un processus permettant d'informer les demandeurs de la possibilité de recevoir d'autres documents suite aux consultations obligatoires, même si elle a fermé le dossier. Pendant le processus des fiches de rendement de 2008-2009, le Commissariat n'était pas en mesure de constater si l'ACDI se conformait à cette pratique. Ainsi qu'il a été noté, le Commissariat n'approuve pas la fermeture des dossiers après une communication partielle de documents lorsque des consultations sont en cours.

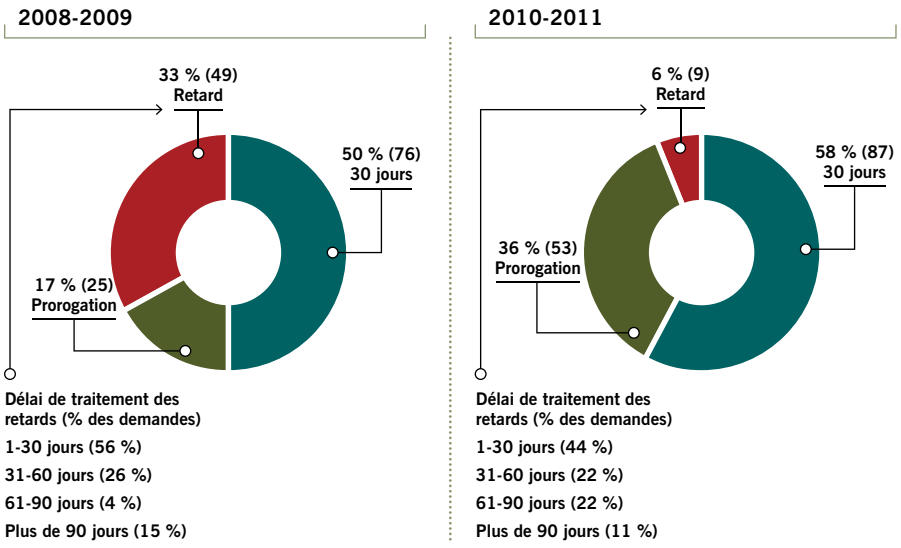
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de l'Agence canadienne de développement international pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 9 %. Elle a reporté 49 % de moins de demandes de l'exercice financier précédent, mais a reçu 37 % de plus de nouvelles demandes d'accès à l'information et 29 % de plus de demandes de consultation. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a augmenté de 72 %.



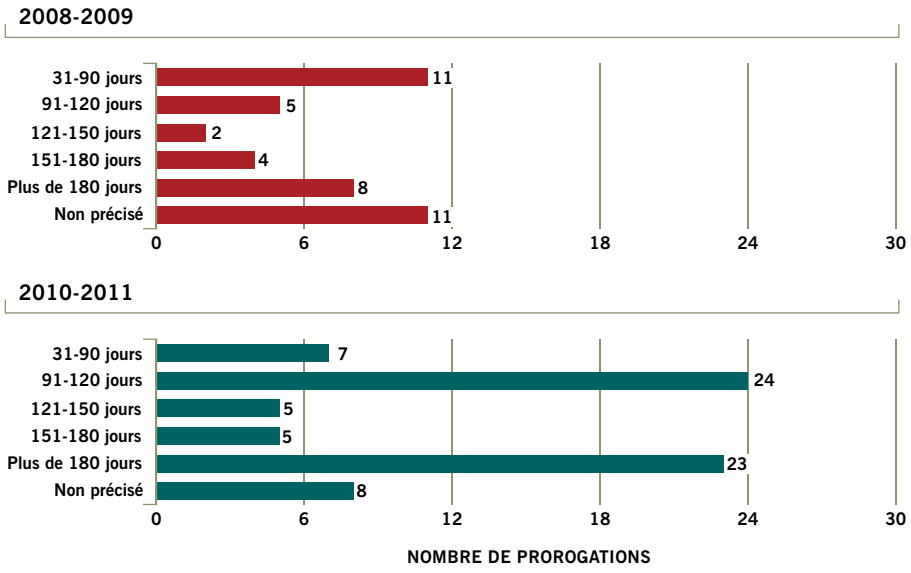
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que l'Agence canadienne de développement international (ACDI) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 67 % à 94 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 49 demandes en 2008-2009 et 9 en 2010-2011.



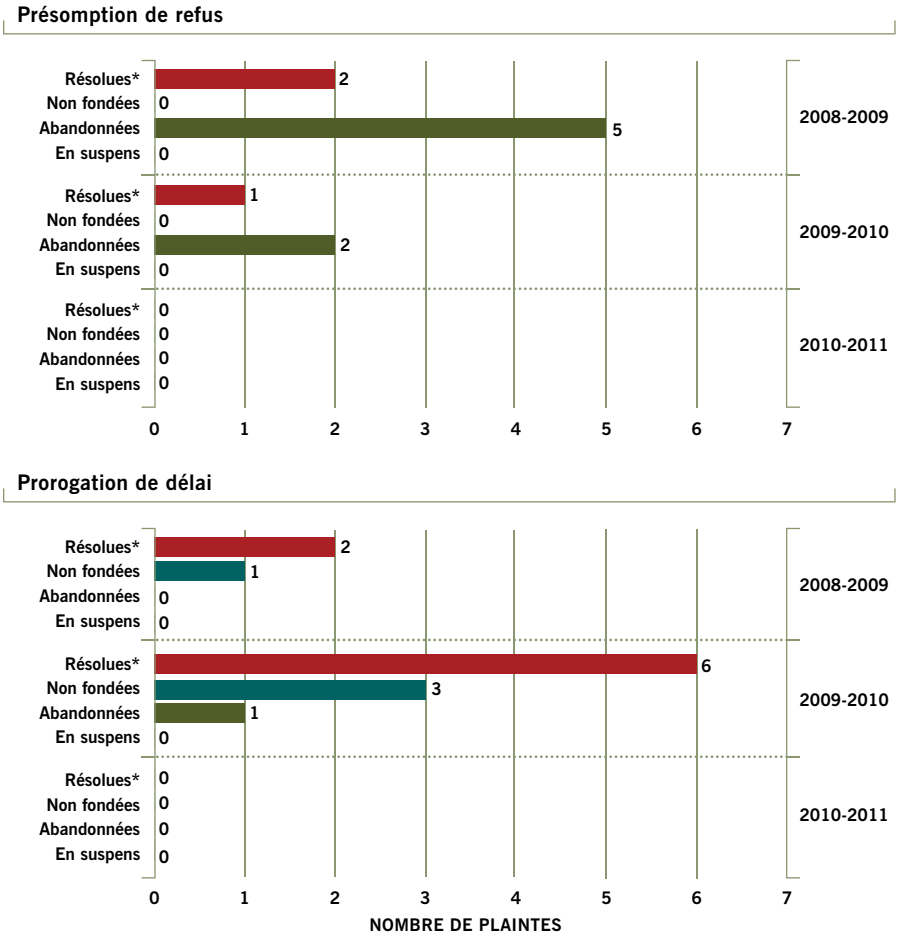
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que l'Agence canadienne de développement international (ACDI) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'ACDI a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ACDI a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat avait alors recommandé que l'ACDI améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, l'ACDI a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note l'augmentation du nombre de prorogations de délai que l'ACDI a prises en 2010-2011, et particulièrement le bond considérable du nombre de prorogations de 91-120 jours et de plus de 180 jours.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'Agence canadienne de développement international (ACDI) lors des trois exercices commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont l'ACDI a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par l'ACDI des prorogations autorisées par la Loi. Il n'y a pas eu de plaintes contre l'ACDI dans l'une ou l'autre de ces catégories en 2010-2011.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	4	1	5	0	**10**
Refus	0	0	0	1	**1**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**4**	**1**	**5**	**1**	**11**
2009-2010					
Administratives	7	4	3	0	**14**
Refus	0	3	1	3	**7**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**7**	**8**	**4**	**3**	**22**
2010-2011					
Administratives	0	0	0	2	**2**
Refus	0	0	0	2	**2**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**0**	**0**	**0**	**4**	**4**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre l'Agence canadienne de développement international (ACDI) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. L'ACDI a eu une augmentation du nombre de plaintes en 2009-2010 par rapport à l'année précédente, mais plus de la moitié de ces plaintes n'étaient pas fondées ou ont été abandonnées. En 2010-2011, le nombre de plaintes a chuté sensiblement. Sur les quatre plaintes reçues, toutes étaient en suspens au moment de la rédaction du présent rapport.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

5. L'ACDI consulte périodiquement d'autres institutions pour fixer des délais réalistes, selon la recommandation du Commissariat. Cependant, le Commissariat note l'augmentation du nombre de prorogations de délai que l'ACDI a prises en 2010-2011, et tout particulièrement le bond considérable du nombre de prorogations de 91-120 jours et de plus de 180 jours.

6. Le Commissariat a recommandé que l'ACDI améliore ses procédures pour veiller à envoyer tous les avis requis pour les prorogations de délai de plus de 30 jours. L'ACDI s'est conformée à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point en 2010-2011.

Recommandations de 2010-2011

L'ACDI a amélioré son rendement en 2010-2011, et le Commissariat fait les cinq recommandations suivantes pour veiller à ce que cette amélioration se poursuive.

1. Le Commissariat à l'information recommande que la ministre de la Coopération internationale et le sous-ministre de l'Agence canadienne de développement international fassent preuve de leadership et maintiennent les niveaux de ressources nécessaires pour permettre à l'ACDI de s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

RÉPONSE : *La ministre de la Coopération internationale et la sous-ministre de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) continueront de faire preuve de leadership et maintiendront les niveaux de ressources nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en vertu de la* Loi sur l'accès à l'information.

2. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne de développement international ne ferme pas les dossiers avec des consultations en cours. Elle devrait plutôt imposer des délais fixes au cours desquels les institutions consultées ont la possibilité de recommander des prélèvements, à défaut de quoi l'ACDI, en tant qu'institution fédérale ayant reçu la demande, déciderait d'elle-même des exceptions applicables.

RÉPONSE : *L'ACDI ne fermera pas les dossiers de demandes en cour de consultations. L'ACDI fera une meilleure estimation des délais lors de consultations auprès d'autres institutions qui recommandent des prélèvements et leur communiquera clairement ses échéanciers. Si les institutions consultées ne respectent pas le délai imposé, l'ACDI, à titre d'institution fédérale qui a reçu la demande d'accès à l'information, déterminera elle-même les exceptions applicables pour lesquelles la loi la rend responsable.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne de développement international réduise la durée des prorogations qu'elle prend pour traiter les demandes d'information.

RÉPONSE : *L'ACDI continuera de fournir les efforts nécessaires pour réduire la durée des prorogations qu'elle prend pour traiter les demandes d'accès à l'information, afin d'abréger les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne de développement international continue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *L'ACDI poursuivra ses efforts pour ramener à zéro son taux de présomption de refus en améliorant l'efficacité du traitement de ses demandes d'accès à l'information. Le fait que l'ACDI, en tant qu'institution fédérale à qui est adressée la demande d'accès à l'information, déterminera désormais elle-même les exceptions applicables lorsque les institutions consultées ne répondront pas dans les délais fixés devrait contribuer à réduire le taux de refus.*

5. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence canadienne de développement international fasse rapport des progrès qu'elle fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *L'ACDI fera rapport des progrès qu'elle fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.*

Agence du revenu du Canada

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

Évaluation

(D en 2008-2009)

D

- Les résultats obtenus par l'ARC en 2010-2011 reflètent ses énormes défis – dont la réception de 46 % de plus de nouvelles demandes d'accès qu'en 2008-2009 et la nécessité d'examiner plus de 1,1 million de pages – malgré ses efforts considérables et l'appui de ses hauts dirigeants. Le taux de présomption de refus de l'ARC a été de 33,5 %, et le délai moyen de traitement d'une demande de 146 jours. Le Commissariat à l'information a reçu 502 plaintes contre l'ARC en 2010-2011, dont la plupart concernaient des retards.
- L'ARC a pris des mesures concrètes pour éliminer son arriéré de 500 demandes de longue date (il en restait une centaine à la fin de 2010-2011). L'ARC a pris ces mesures pour viabiliser ses opérations et améliorer son rendement sur le long terme.
- L'ARC a répondu de façon satisfaisante à deux des cinq recommandations du Commissariat émises en 2008-2009 et partiellement à une troisième recommandation. Le Commissariat se préoccupe toujours de l'ordonnance de délégation et du taux de présomption de refus de l'ARC. Le Commissariat a réitéré ses recommandations sur ces mêmes points et en a ajouté de nouvelles pour inciter l'ARC à prendre des mesures propres à faire diminuer son volume de demandes et de plaintes (voir page 49).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	690	**1 043**
Nombre de nouvelles demandes	1 770	**2 589**
Nombre de demandes traitées	1 540	**2 605**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	575 231	**1 116 015**
Taux de présomption de refus	15,1 %*	**33,5 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	73	**146**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**56**
Nombre de demandes de consultation reçues	125	**116**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**<85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	302	**502**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	137**	**171****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	44	**38,3+**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation ..... N'a pas répondu aux attentes
Prorogations de délai ..... A répondu aux attentes
Arriéré ..... A répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... N'a pas répondu aux attentes
Avis de prorogation ..... N'a pas complètement répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_1.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

\+ L'effectif réel du bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC était de 79 équivalents temps plein (ETP). Lorsqu'elle fait rapport de son effectif au Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC répartit le nombre d'ETP selon le ratio des dossiers d'accès et de protection des renseignements personnels qui se trouvent dans son inventaire. Par conséquent, les 38,3 ETP indiqués ici ne représentent pas une diminution de l'effectif par rapport à 2008-2009, mais plutôt une augmentation du ratio des demandes de renseignements personnels et d'accès, pour lesquelles le personnel a été affecté de façon proportionnelle.

Fiche de rendement

Les résultats obtenus par l'Agence du revenu du Canada (ARC) en 2010-2011 reflètent les défis de taille qui se présentent à elle. L'ARC a reçu 46 % de plus de nouvelles demandes d'accès qu'en 2008-2009, et ses agents ont dû examiner plus de 1,1 million de pages pour les demandes qu'elle a traitées (le plus fort volume parmi toutes les institutions visées par le processus des fiches de rendement de 2010-2011). Le taux de présomption de refus de l'ARC était de 33,5 %.

L'ARC a pris la décision consciente en 2010-2011 de s'attaquer à son arriéré de plus de 500 dossiers importants et complexes de longue date afin de rendre ses opérations viables et d'améliorer son rendement sur le long terme. Certains de ces dossiers remontaient à 2006. Lorsqu'elle a pris cette décision, l'ARC ne prévoyait pas recevoir autant de demandes et traiter autant de pages en 2010-2011.

Une équipe spécialisée a réduit l'arriéré à une centaine de dossiers à la fin de 2010-2011. Pendant ce temps, par contre, le nombre de nouvelles demandes reçues par l'ARC a explosé, particulièrement de la part des demandeurs fréquents, et le taux de présomption de refus a augmenté. De même, le traitement des vieux dossiers a fait doubler le délai moyen de traitement d'une demande, par rapport au délai de 73 jours que l'ARC avait réalisé en 2008-2009, pour atteindre 146 jours (même s'il n'est que de 56 jours lorsqu'on tient uniquement compte des demandes reçues et traitées en 2010-2011). Le nombre de plaintes au Commissariat à l'information (Commissariat) a augmenté de deux tiers pour atteindre 502 plaintes, soit, de loin, la plus forte augmentation observée parmi la cohorte de cette année. Deux demandeurs sont responsables de 78 % des plaintes que le Commissariat a reçues contre l'ARC en 2010-2011. La majorité de ces plaintes étaient liées à un retard, mais 40 % d'entre elles ont été abandonnées par la suite. Le volume de plaintes pour exception (105) était aussi élevé et 95 plaintes ont été classées dans la catégorie « pas de documents/réponse incomplète ». L'ARC a travaillé de concert avec le Commissariat pour les régler.

Selon certaines indications découlant des enquêtes sur les plaintes menées par le Commissariat, l'ARC a appliqué des exceptions et des exclusions sans indiquer les parties précises des documents auxquelles elles s'appliquaient pour un nombre limité de dossiers. Cela a des conséquences sur la capacité du Commissariat de faire avancer les enquêtes sur les plaintes lorsque l'ARC doit appliquer rétroactivement les exceptions et les exclusions. Au moment de la rédaction de la présente fiche de rendement, l'ARC semble avoir corrigé ces lacunes et dit qu'un nouveau système d'édition oblige les analystes à joindre une justification à toute exemption qu'ils prennent.

L'ARC reçoit depuis longtemps plusieurs demandes de deux demandeurs. L'institution a géré la situation en confiant la gestion de ces demandes à une équipe spécialisée. Financièrement parlant, l'ARC estime qu'elle a dû consacrer des centaines de milliers de dollars en 2010-2011 pour répondre à un de ces demandeurs. Le Commissariat reconnaît les circonstances difficiles dans lesquelles l'ARC doit opérer, et est conscient que ces demandes en bloc et les plaintes correspondantes compliquent la tâche de l'ARC, qui cherche à répondre aux demandeurs. Ces circonstances ont aussi eu un effet marqué sur le rendement et le taux de présomption de refus de l'ARC et la charge de travail du Commissariat.

Selon les statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor, le nombre de demandes à l'ARC a augmenté de 44 % en 2010-2011. Certaines institutions ont réussi à réduire le nombre de demandes reçues en adoptant une approche proactive en matière d'accès à l'information, en affichant certains types de documents sur leur site Internet, dans un effort de transparence. Cette approche peut parfois diminuer le nombre de demandes officielles adressées à l'institution.

Après s'être vu attribué la note « D » dans sa fiche de rendement de 2008-2009, la haute direction de l'ARC a affecté 21 nouveaux équivalents temps plein aux opérations d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'administration centrale ainsi qu'aux bureaux régionaux de Montréal et de Vancouver. Cela s'inscrivait dans un grand plan d'activité élaboré en septembre 2010. Puis, 37 nouveaux équivalents temps plein ont été ajoutés en septembre 2011. L'ARC a affecté de nouvelles ressources au bureau d'accès et de protection des renseignements personnels en matière de formation, de communications et de technologie de l'information. Les gestionnaires des bureaux régionaux détiennent désormais plus de pouvoirs délégués (comme tous les gestionnaires de l'accès) et n'ont plus besoin de faire approuver leurs réponses par les sous-commissaires régionaux. Cela a eu un effet de cohésion sur les opérations d'accès à l'information, ont dit les responsables de l'accès.

L'ARC a dit qu'il faudra un cycle d'activité complet de trois à cinq ans pour voir une amélioration marquée de son rendement en matière d'accès à l'information.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait cinq recommandations à l'ARC dans sa fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_1.aspx).

1. L'ARC a modifié son ordonnance de délégation suite à la recommandation du Commissariat, de sorte que les gestionnaires de l'accès à l'information peuvent maintenant approuver des dossiers que seuls les deux directeurs adjoints pouvaient approuver auparavant. Selon l'ARC, ce changement a eu des résultats positifs sur le traitement des demandes.

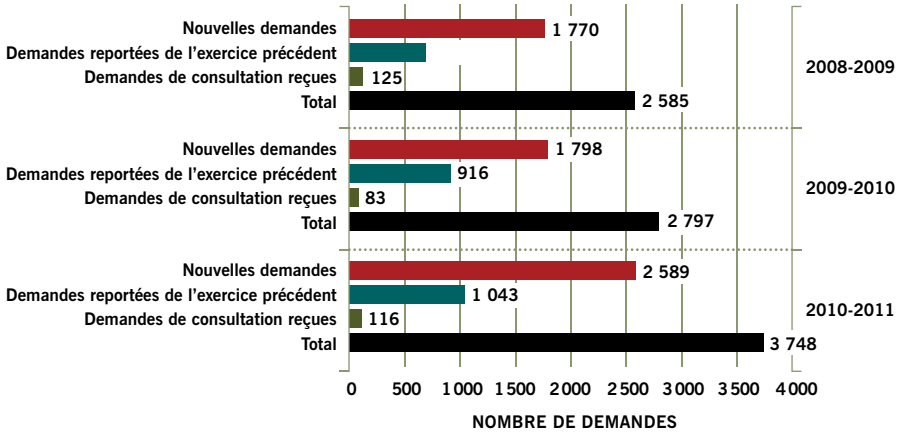
En outre, les sous-commissaires adjoints on été retirés de l'ordonnance de délégation. Malgré ces améliorations, le Commissariat est d'avis que l'ordonnance de délégation restera trop compliquée tant que les sous-commissaires des régions et des secteurs de programme détiendront des pouvoirs délégués. Les responsables de l'accès ont dit que cette configuration n'a pas d'incidences sur la capacité de l'ARC de traiter les demandes dans les délais. Cependant, la position du Commissariat demeure celle-ci : les ordonnances de délégation complexes entraînent des possibilités de retard.

2. Suite à la recommandation du Commissariat de documenter les critères qu'elle utilise pour prendre des prorogations afin d'examiner les documents ou l'entrave à son fonctionnement, l'ARC a dit qu'elle ne prend pas systématiquement ces prorogations et que les analystes sont tenus de documenter la raison de chaque prorogation. Cependant, le recours à ces prorogations demeure élevé à l'ARC : il y en a eu 902 en 2010-2011, dont la moitié pour plus de 30 jours. L'institution a dit qu'elle préparait un nouveau manuel de procédures qui expliquera, entre autres choses, comment décider des prorogations.

3. Le Commissariat s'inquiétait en 2008-2009 de l'ampleur de l'arriéré de demandes de longue date à l'ARC. Après avoir réduit cet inventaire de près de quatre cinquièmes et réglé presque tous les très vieux cas (au moment de la rédaction de la présente fiche de rendement, il restait sept dossiers d'accès datant d'avant le 1er avril 2010), l'ARC travaille maintenant à garder le contrôle de l'arriéré des dossiers plus récents (demandes reportées de 2010-2011 à 2011-2012).

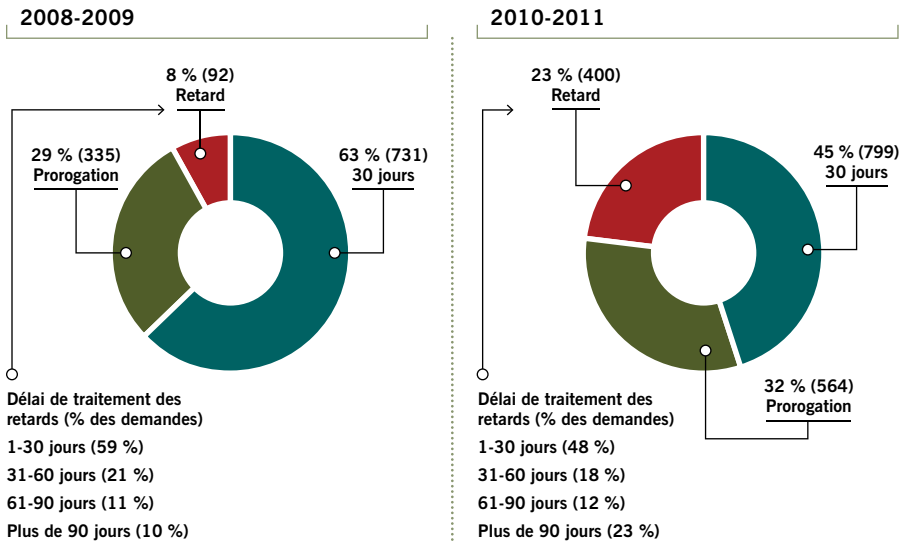
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de l'Agence du revenu du Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 45 %, ayant reçu 46 % de plus de nouvelles demandes d'accès et ayant reporté 51 % de plus de demandes de l'exercice financier précédent (dont 43 % étaient déjà en retard de traitement). Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a presque doublé (augmentation de 94 %) et dépasse 1,1 million, soit le plus grand nombre parmi les institutions visées par le processus des fiches de rendement en 2010-2011.



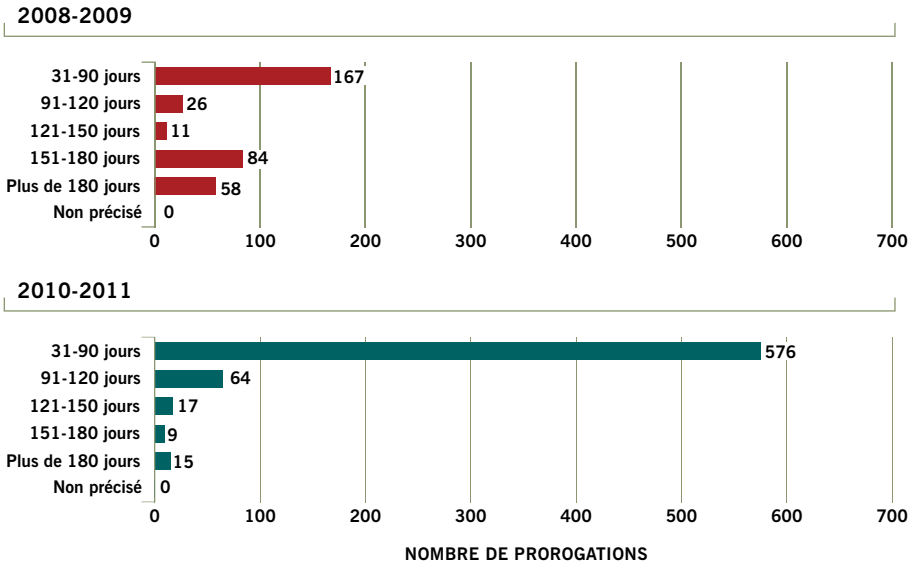
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 92 % à 77 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 92 demandes en 2008-2009 et 400 en 2010-2011. Le Commissariat à l'information déplore, d'abord, que l'inventaire des demandes traitées en retard ait plus que quadruplé et, ensuite, que l'ARC ait mis plus de temps à les traiter : 23 % étaient en retard de plus de 90 jours en 2010-2011, comparativement à 10 % en 2008-2009.



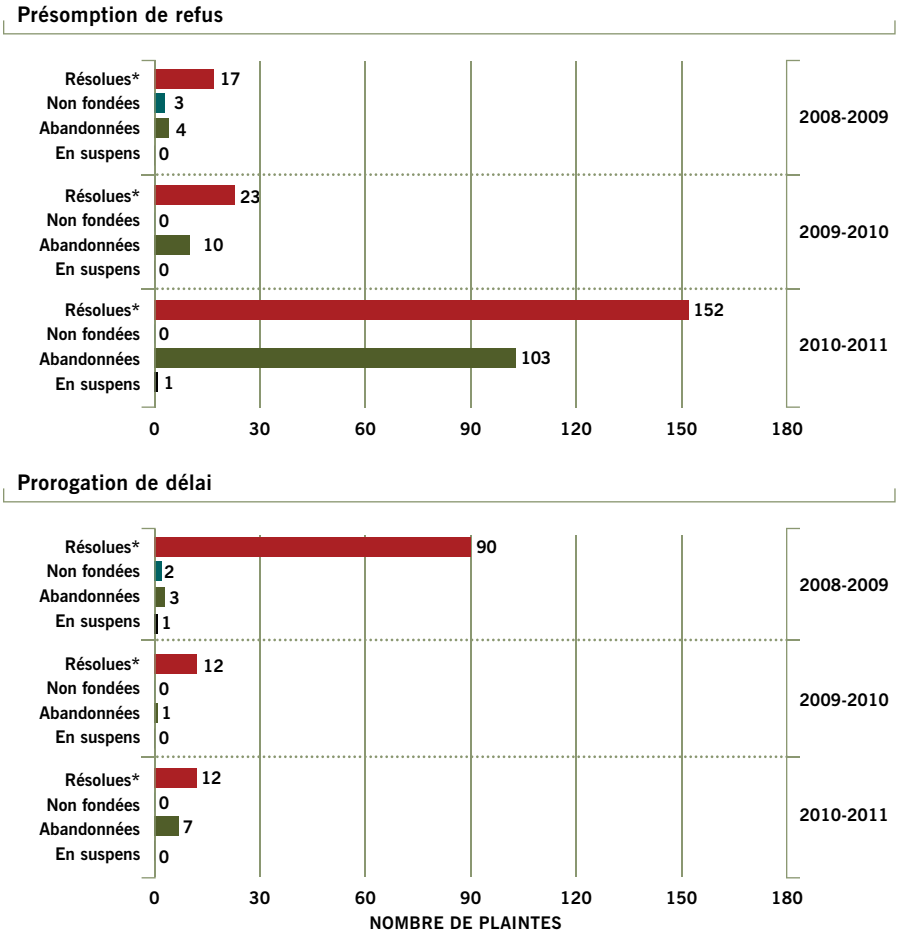
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que l'Agence du revenu du Canada (ARC) dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ARC s'est conformée à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point en 2008-2009 et l'a manqué d'un seul point (84 %) en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre l'Agence du revenu du Canada (ARC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont l'ARC a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par l'ARC des prorogations autorisées par la Loi. Le Commissariat à l'information (Commissariat) a reçu 256 plaintes contre l'ARC pour présomption de refus en 2010-2011, comparativement à moins de 50 dans chacun des deux exercices précédents. Même en excluant les plaintes qui ont été abandonnées (103), le volume des plaintes en 2010-2011 est trois fois plus grand à ce qu'il avait été ces dernières années. Par contraste, le nombre de plaintes pour prorogation de délai a diminué de 80 %.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	113	5	22	1	**141**
Refus	24	6	117	14	**161**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**137**	**11**	**139**	**15**	**302**
2009-2010					
Administratives	37	2	11	1	**51**
Refus	25	19	77	88	**209**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**62**	**22**	**88**	**89**	**261**
2010-2011					
Administratives	164	3	126**	3	**296**
Refus	7	11	51**	137	**206**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**171**	**14**	**177**	**140**	**502**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre l'Agence du revenu du Canada (ARC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. En 2010-2011, le nombre de plaintes d'ordre administratives a plus que doublé par rapport à 2008-2009, atteignant 296 plaintes. La grande majorité de ces plaintes (86 %) étaient pour présomption de refus; cependant, 103 de ces plaintes ont été abandonnées. Le Commissariat a aussi reçu 105 plaintes pour exception (refus) contre l'ARC en 2010-2011, dont 91 étaient en suspens au moment de la rédaction du présent document.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment l'issue des plaintes. Cette année-là, il y a eu quatre plaintes (trois diverses et une pour refus) dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes concernant des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, ces plaintes ont été classées dans la catégorie Abandonnées.

4. Malgré la décision de l'ARC de s'attarder à son arriéré, le Commissariat déplore vivement que le taux de présomption de refus ait atteint son niveau actuel (33,5 %). C'est le résultat contraire auquel s'attendait le Commissariat lorsqu'il a formulé sa recommandation en 2008-2009 sur le taux de présomption de refus de l'ARC, qui était alors de 15,1 %, bien que le Commissariat soit conscient des pressions opérationnelles auxquelles l'ARC était soumise en 2010-2011. L'ARC a dit que, alors que prennent effet les mesures pour éliminer l'arriéré, augmenter la communication d'information, et accroître l'efficience de ses processus, son taux de présomption de refus diminue lentement.

5. Les problèmes passés que présentait l'envoi au Commissariat des avis de prorogation de plus de 30 jours semblent en voie de se résorber. Le Commissariat a reçu 84 % des avis requis (bien que l'ARC dise en avoir envoyé davantage). C'est seulement un point de moins que la norme de 85 % pour obtenir un rendement acceptable sur ce point.

Recommandations de 2010-2011

Le Commissariat réitère les recommandations de 2008-2009 au sujet du taux de présomption de refus et de l'ordonnance de délégation de l'ARC. Par contre, il ne réitère pas la recommandation au sujet des avis de prorogation, vu que l'ARC en est à un seul point de l'objectif de conformité, et que le Commissariat est conscient des pressions considérables auxquelles l'ARC est soumise. Il y a deux nouvelles recommandations, qui ont pour objet d'inciter l'ARC à prendre des mesures propres à faire diminuer son volume de plaintes et de demandes.

1. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada ramène son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *L'ARC est d'accord sur cette recommandation et continuera de réduire le plus possible son taux de présomption de refus. À cette fin, l'ARC s'est doté un solide plan d'amélioration et a affecté des ressources importantes*

à sa mise en œuvre. Comme l'indique la présente fiche de rendement, l'ARC a fait des progrès considérables en vue d'éliminer son arriéré en 2010-2011. Ces progrès se sont poursuivis en 2011-2012, jusqu'à l'élimination complète de l'arriéré. L'ARC prévoit que l'élimination de cet arriéré viabilisera ses opérations en matière d'accès à l'information et lui permettra d'améliorer son rendement à long terme. Elle prévoit aussi que l'élimination de cet arriéré entraînera, avec le temps, une réduction du taux de présomption de refus de l'ARC. En effet, selon les projections de l'ARC, son taux de présomption de refus pour 2011-2012 sera inférieur à celui de 2010-2011.

Il faut noter, par contre, que l'ARC reste confrontée à des défis opérationnels, dont ceux liés à l'augmentation du nombre de demandes et du volume de pages, surtout en ce qui concerne les demandes en bloc – les demandes d'accès à l'information de deux demandeurs représentent à elles seules le tiers de l'inventaire de l'ARC en 2010-2011. Dans ce contexte, l'ARC s'efforcera de réduire le plus possible son taux de présomption de refus. Une surveillance constante du rendement en regard des cibles poursuivies contribuera à l'atteinte de cet objectif.

2. Le Commissariat à l'information recommande que la ministre du Revenu national modifie de nouveau l'ordonnance de délégation, afin d'assurer une plus grande autonomie à la coordonnatrice de l'accès à l'information.

RÉPONSE : *L'ARC accepte cette recommandation, mais affirme qu'elle a déjà pris des mesures pour assurer l'autonomie de sa coordonnatrice de l'accès à l'information. Suite à la recommandation émise par le Commissariat dans la fiche de rendement de 2008-2009, l'ARC a retiré les délégations assignées aux sous-commissaires adjoints et a donné aux gestionnaires de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels des délégations de pouvoirs. Ces mesures ont permis d'accélérer le traitement des demandes. L'ARC a décidé de ne pas retirer les délégations aux sous-commissaires pour l'instant, parce que la complexité de certaines demandes d'accès au sein de l'ARC nécessite une consultation approfondie entre les détenteurs des documents et l'autorité de l'accès à l'information, comme l'assure l'ordonnance de délégation actuelle. En outre, des examens internes du processus d'approbation de l'ARC n'ont pas permis de conclure que la délégation de pouvoirs aux sous-commissaires entraîne des retards. Dans ce contexte, cependant, l'ARC réexaminera la nécessité de modifier son ordonnance de délégation pour assurer l'autonomie de la coordonnatrice de l'accès à l'information.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada se penche sur la possibilité de mettre en œuvre des mesures proactives de communication qui élimineraient les demandes d'accès à l'information fréquentes et récurrentes.

RÉPONSE : *L'ARC est d'accord sur cette recommandation et a déjà pris des mesures pour étendre la communication proactive par des initiatives internes de formation et de communication et par l'affichage sur son site Web d'un sommaire des demandes d'accès qu'elle a traitées. Il faut noter, par contre, que la majorité des demandes d'accès que reçoit l'ARC concernent des contribuables, ce qui exclut le recours à des moyens proactifs.*

En 2012-2013, l'ARC continuera de promouvoir la communication proactive en augmentant le nombre de documents disponibles sur le site Web de l'ARC et par son projet de salle de lecture virtuelle. À cette fin, la Direction des affaires publiques consultera la haute direction de chaque direction et région pour établir quels autres mécanismes de communication proactive pourraient être invoqués. L'ARC accordera une attention particulière aux secteurs où il pourrait être possible d'augmenter les mécanismes de communication proactive.

De même, en 2012-2013, la Direction des affaires publiques déterminera les secteurs où il faut mieux former le personnel pour lui permettre de comprendre à fond et de bien appliquer les mécanismes de communication informelle. Une attention particulière sera portée aux secteurs de l'ARC qui reçoivent le plus grand nombre de demandes et où les mécanismes de communication informelle pourraient être utilisés plus efficacement.

4. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada traite correctement tous les documents, en indiquant la partie précise à laquelle s'applique chaque exception ou exclusion invoquée.

RÉPONSE : *L'ARC est d'accord sur cette recommandation et a déjà pris des mesures pour veiller à donner une explication suffisante lorsqu'elle invoque des exceptions et des exclusions. Comme le Commissariat l'énonce dans son évaluation, l'ARC s'est déjà engagée à renforcer les justifications dans ses dossiers d'accès à l'information. L'ARC affirme par contre que, malgré les cas déjà discutés avec le Commissariat, il s'agit déjà d'une pratique généralisée au sein de l'ARC.*

En 2012-2013, l'ARC prendra d'autres mesures pour donner des explications bien fondées lorsqu'elle appliquera des exceptions et des exclusions. Un système d'édition mis à jour, qui sera lancé en mai 2012, ne permettra pas d'appliquer d'exceptions ou d'exclusions sans les accompagner d'une justification. L'ARC travaille aussi à la mise à jour de ces manuels, pour expliquer plus clairement aux analystes comment documenter l'utilisation des exclusions et des exceptions, et cette documentation sera complétée par une formation interne.

5. Le Commissariat à l'information recommande que l'Agence du revenu du Canada fasse rapport des progrès qu'elle fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *L'ARC est tout à fait d'accord avec cette recommandation. Chaque année, l'ARC dépose son rapport annuel au Parlement sur l'application de la* Loi sur l'accès à l'information*, afin de donner une vue d'ensemble des progrès accomplis et des défis auxquels elle a été confrontée pendant l'exercice financier visé. L'ARC veillera à ce que son rapport annuel fasse le point sur les progrès accomplis par rapport aux recommandations du Commissariat.*

Bureau du Conseil privé

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

Évaluation
(D en 2008-2009)

- Le BCP a connu un rendement supérieur à la moyenne en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 6,1 % et le nombre de plaintes contre le BCP a été de 57, soit une diminution de 71 % par rapport à 2008-2009. Le BCP a éliminé ses arriérés et réalisé un délai moyen de traitement remarquable de 38 jours pour les demandes reçues et traitées en 2010-2011. Le BCP a réduit sensiblement le nombre de prorogations de délai qu'il a prises en 2010-2011, et le nombre de plaintes connexes a aussi chuté considérablement.
- L'amélioration du rendement du BCP s'explique, en partie, par l'effort concerté qu'a fait le BCP pour éliminer ses arriérés de demandes de longue date et, par conséquent, se concentrer sur les demandes courantes.
- Le BCP a répondu de façon satisfaisante à quatre des six recommandations émises par le Commissariat à l'information en 2008-2009. Le Commissariat a émis quatre nouvelles recommandations pour inciter le bureau de l'accès à l'information du BCP à continuer d'améliorer sa conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* (voir page 55) et trois recommandations pour le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP (voir page 58).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	260	**121**
Nombre de nouvelles demandes	650	**647**
Nombre de demandes traitées	674	**673**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	51 419	**79 980**
Taux de présomption de refus	24 %*	**6,1 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	157	**132**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**38**
Nombre de demandes de consultation reçues	405	**490**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**<85 %****
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	198	**57**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	28+	**16+**
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	17,1	**23,76**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership.....A répondu aux attentes
Ordonnance de délégation..... Pas d'accord
Arriéré.....A répondu aux attentes
Prorogations de délai.....A répondu aux attentes
Délai moyen de traitement.....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai..... N'a pas répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_12.aspx.

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

** Le BCP a envoyé 57 % des avis requis en 2010-2011, et a plus tard envoyé les avis manquants, suite aux discussions avec le Commissariat.

\+ Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Le Bureau du Conseil privé (BCP) a connu un rendement supérieur à la moyenne en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 6,1 % et le nombre de plaintes contre le BCP a été de 57, soit une diminution de 71 % par rapport à 2008-2009. Le BCP a aussi diminué le délai moyen de traitement et a éliminé ses arriérés de demandes de longue date. Si ces derniers dossiers sont exclus des calculs, le délai moyen de traitement du BCP pour les demandes reçues et traitées en 2010-2011 est de 38 jours, ce qui est louable.

L'amélioration du rendement du BCP s'explique, en partie, par l'effort concerté qu'il fait pour éliminer ses arriérés et libérer ses analystes pour leur donner le temps de se concentrer sur les demandes courantes. La directrice de l'accès a remarqué que le moral du personnel était meilleur depuis que la charge de travail est plus courante, conjugué à un nouveau logiciel mis à jour, ce qui a accru la capacité du BCP de conserver son personnel. Voilà qui est important pour le BCP, étant donné que l'institution consacre beaucoup de temps et de ressources à la dotation, ayant effectué plus de 100 opérations de dotation depuis 2007. Le BCP a porté son effectif de 17 équivalents temps plein en 2008-2009 à 24 en 2010-2011.

Un autre facteur ayant possiblement réduit le délai de réponse est cette pratique qu'a instaurée le BCP pour réduire le nombre de demandes de documents pouvant contenir des renseignements confidentiels du Cabinet. En 2010-2011, le Commissariat à l'information a jugé cette pratique incompatible avec l'obligation de traiter les documents demandés, et le BCP y a mis fin après l'enquête du Commissariat. Le Commissariat continuera de surveiller le rendement du BCP maintenant que cette question est réglée.

Au sujet des consultations, le BCP dit qu'il communique avec les autres institutions fédérales pour avoir une estimation du temps requis pour répondre à une demande de consultation, et a mis au point des protocoles avec les institutions qu'il consulte le plus souvent. Cela est confirmé par le nombre de plaintes que le Commissariat a reçues au sujet de l'utilisation que fait le BCP des prorogations de délai. En 2008-2009, le nombre de ces plaintes que le Commissariat a réglées a été de 18, alors qu'en 2010-2011 il y en a eu trois. Le Commissariat estime qu'un tel processus de gestion des consultations est une pratique exemplaire.

Malgré la baisse du nombre de plaintes reliées à des questions d'ordre administratives, le BCP se classe au cinquième rang parmi 84 institutions ayant fait l'objet de plaintes, selon l'inventaire du Commissariat. Le règlement des plaintes a, jusqu'ici, nécessité une communication constante avec les hauts fonctionnaires du BCP. Le BCP et le Commissariat se doivent de trouver des moyens innovateurs de relever ces défis, afin d'enquêter à fond les plaintes reçues et les régler de façon efficiente.

Enfin, le BCP et le Commissariat ne sont toujours pas d'accord au sujet de l'ordonnance de délégation du BCP, limitant le pouvoir décisionnel de la directrice. Le Commissariat craint que la directrice ne se soit vu confier des responsabilités, comme la réponse aux demandes officielles de la part du Commissariat pendant le processus d'enquête, sans avoir les pouvoirs délégués pour s'en acquitter. Le BCP n'est pas d'accord sur l'interprétation de l'ordonnance de délégation.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait six recommandations au BCP dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_12.aspx.)

1. Selon la recommandation du Commissariat, les cadres supérieures du BCP, à titre de leaders, ont appuyé l'amélioration continue du processus concernant la fonction d'accès à l'information, ce qui a entraîné une amélioration du rendement.

2. Le BCP n'a pas modifié son ordonnance de délégation suite à la recommandation du Commissariat d'en retirer les fonctionnaires qui n'ont pas de responsabilités en matière d'accès. Selon l'expérience du Commissariat, les ordonnances de délégation qui ne sont pas vagues donnent de meilleurs résultats. Cependant, les responsables de l'accès au BCP ont mentionné que l'ordonnance de délégation actuelle ne ralentit pas le processus d'accès. Ce que semble confirmer le rendement de l'institution en 2010-2011.

3. Le BCP a éliminé ses arriérés, ce qui a eu un effet positif sur le moral et sur la capacité des analystes de se concentrer sur leurs demandes courantes.

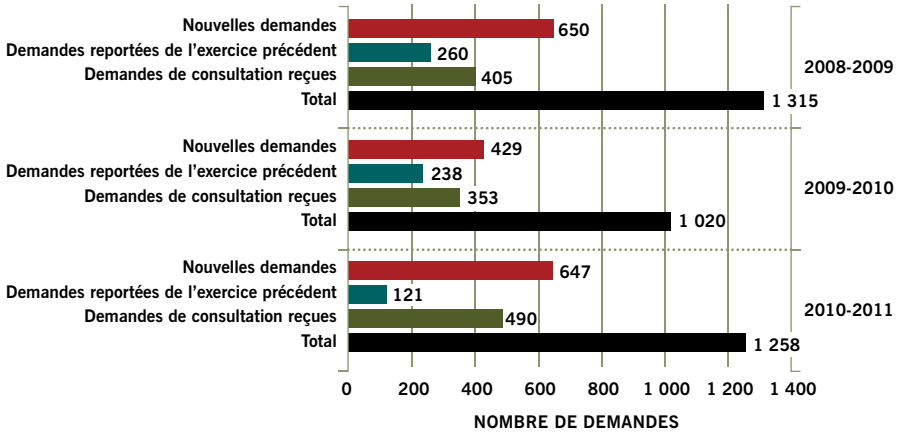
4. Le nombre de plaintes au sujet de l'utilisation par le BCP des prorogations de délai a diminué chaque année depuis 2008-2009. De plus, le BCP prend désormais de moins longues prorogations.

5. Le BCP a réduit son délai moyen de traitement, même s'il a traité un grand nombre de demandes de longue date en 2010-2011. Sans tenir compte de ces dernières, le délai moyen de traitement d'une demande est de 38 jours, ce qui est louable.

6. En 2010-2011, le BCP ne s'est pas conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour l'envoi des avis requis de prorogation de plus de 30 jours. Suite à des discussions avec le Commissariat, le BCP a envoyé les avis manquants ultérieurement. Le BCP soutient qu'il s'est conformé uniformément à cette exigence.

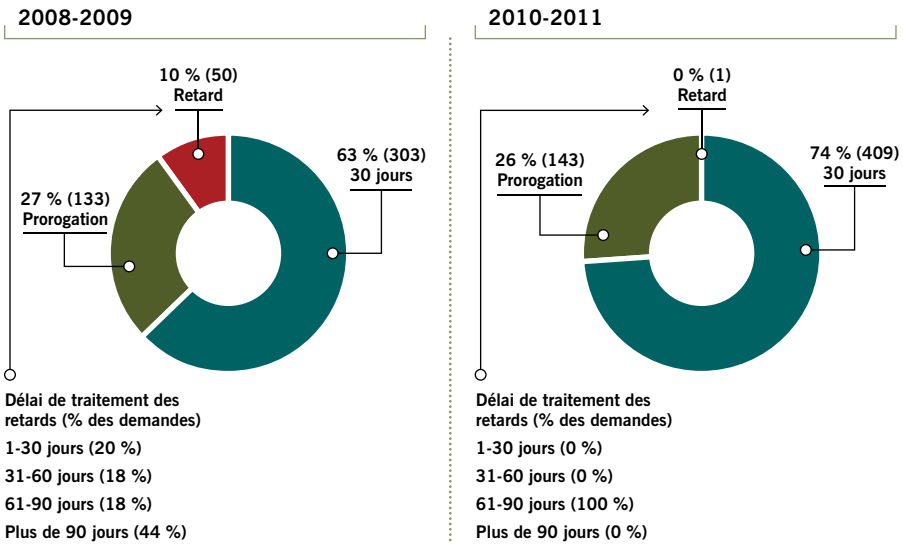
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail du Bureau du Conseil privé pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 4 %. C'est attribuable à une diminution de 53 % du nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent et à une augmentation de 21 % du nombre de demandes de consultation. Le nombre de nouvelles demandes d'accès a été presque identique chaque année (650 en 2008-2009 et 647 en 2010-2011). Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a augmenté de 56 %.



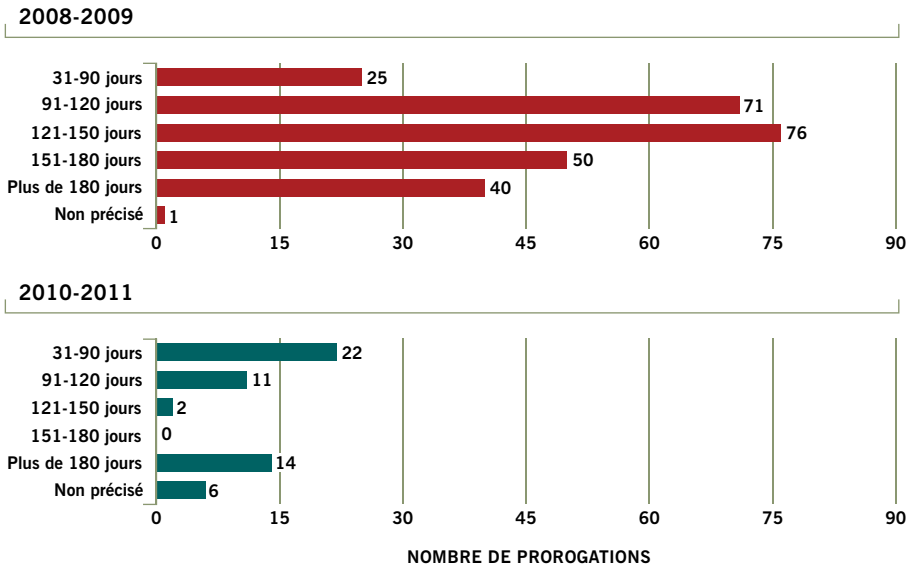
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que le Bureau du Conseil privé (BCP) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 90 % à presque 100 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 50 demandes en 2008-2009 et 1 en 2010-2011. Le BCP a fermé le dossier de cette dernière demande dans un délai de 61-90 jours après l'échéance.



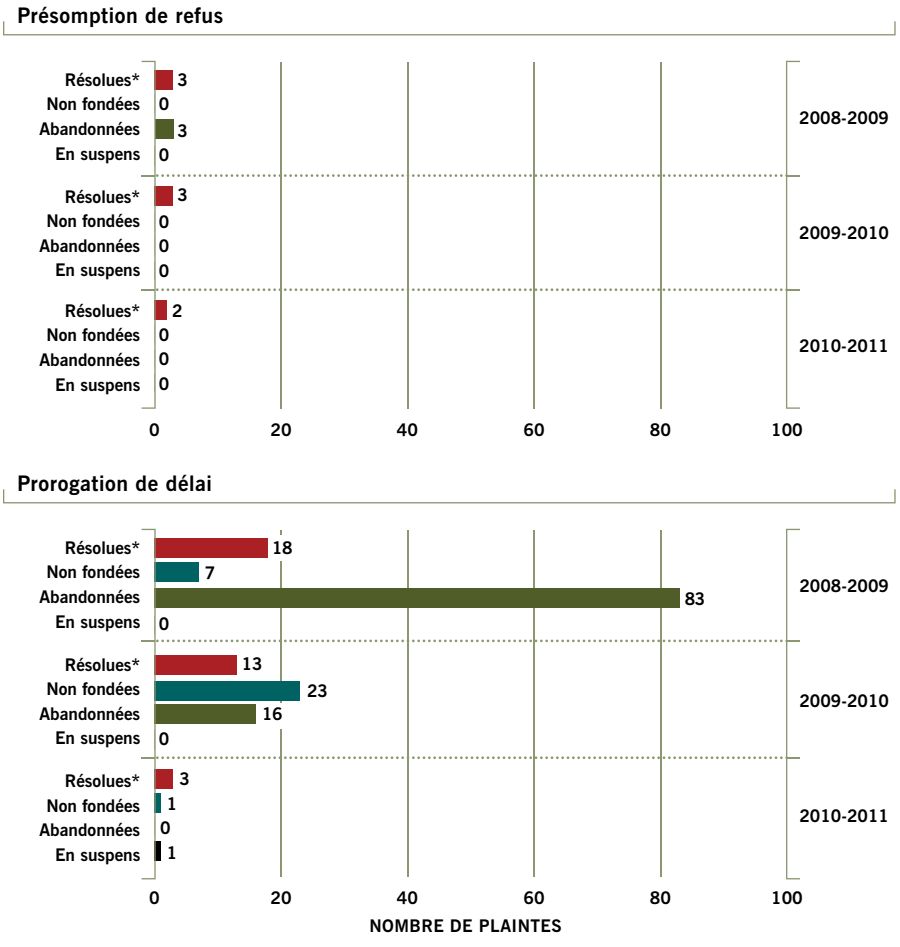
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations que le Bureau du Conseil privé (BCP) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le BCP s'est conformé à la norme de 85 % pour un rendement acceptable sur ce point en 2008-2009. En 2010-2011, le BCP n'a pas atteint la norme, mais a plus tard envoyé les avis manquants, suite à des discussions avec le Commissariat.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le Bureau du Conseil privé (BCP) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont le BCP a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le BCP des prorogations autorisées par la Loi. Encore une fois, le BCP n'a fait l'objet de presque aucune plainte pour présomption de refus en 2010-2011, tandis que le nombre de plaintes pour prorogation de délai a diminué, baissant de plus de 100 en 2008-2009 à presque rien en 2010-2011.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	23	10	86	0	**119**
Refus	4	11	20	8	**43**
Documents confidentiels du Cabinet	1	16	19	0	**36**
Total	**28**	**37**	**125**	**8**	**198**
2009-2010					
Administratives	16	23	16	0	**55**
Refus	6	8	2	8	**24**
Documents confidentiels du Cabinet	0	4	0	1	**5**
Total	**22**	**35**	**18**	**9**	**84**
2010-2011					
Administratives	14	1	1	3	**19**
Refus	2	2	3	27	**34**
Documents confidentiels du Cabinet	0	3	0	1	**4**
Total	**16**	**6**	**4**	**31**	**57**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre le Bureau du Conseil privé (BCP) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le nombre de plaintes a diminué sensiblement (71 %) en 2010-2011 par rapport au niveau de 2008-2009. Le Commissariat craint que le nombre de plaintes pour refus ne soit de nouveau en hausse, après avoir reculé en 2009-2010. La moitié des plaintes contre le BCP en 2010-2011 concernaient des exceptions.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Recommandations de 2010-2011

Compte tenu de la nette amélioration du rendement du BCP en 2010-2011, le Commissariat fait des recommandations pour mettre le BCP au défi de se conformer encore davantage à la *Loi sur l'accès à l'information*.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le greffier du Conseil privé continue d'exercer un leadership vigoureux pour établir une culture de conformité dans l'ensemble du Bureau du Conseil privé, et ce en respectant tous les éléments de la législation sur l'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Le greffier du Conseil privé maintient son engagement d'exercer un rôle de leadership dans la promotion du respect de la législation sur l'accès à l'information. Avec son appui et son aide, les rapports de travail internes reliés à l'accès à l'information ont été rationalisés, la technologie a été améliorée, et les attentes au sein du Ministère ont été clarifiées, menant aux améliorations de rendement signalées dans la fiche de rendement. Le greffier a aussi personnellement maintenu un dialogue ouvert avec la Commissaire à l'information, dans un esprit de compréhension et d'examen des enjeux et des préoccupations du Commissariat.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que le Bureau du Conseil privé révise son ordonnance de délégation pour donner à la directrice le pouvoir de décision pour tous les aspects des processus législatifs et administratifs d'accès à l'information. Faute de changements à l'ordonnance de délégation actuelle, il est recommandé qu'une personne avec le pouvoir délégué signe toutes les demandes formelles du Bureau du Conseil privé au Commissariat à l'information.

   RÉPONSE : *Le BCP considère que sa délégation de pouvoirs est un modèle de prise de décisions responsables et d'exercice d'un jugement éclairé. Conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques, elle permet d'équilibrer ses obligations en matière de reddition de compte et de communication d'information, tout en protégeant légalement cette information. En vertu de*

l'article 73 de la LAI, le responsable d'une institution fédérale a la prérogative de déléguer ses fonctions ou ses pouvoirs en vertu de la LAI au sein de son institution. Le premier ministre a délégué à la directrice de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) les attributions et les tâches administratives se rapportant à la LAI. Les secrétariats du BCP (c.-à-d. les détenteurs des dossiers) sont autorisés à approuver l'application d'exceptions et d'exclusions ainsi que la communication d'information aux demandeurs. Cette délégation de pouvoirs partagée est exercée avec diligence au sein du BCP, et consignée officiellement aux stades appropriés du processus. Cela constitue par ailleurs l'autorisation et l'appui appropriés à la directrice pour la représentation des intérêts collectifs du BCP en matière d'accès.

3. Le Commissariat à l'information recommande que le Bureau du Conseil privé fasse rapport des progrès qu'il fait suite à ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Le Bureau du Conseil privé se conformera à toutes les exigences de rapport qu'impose le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dans la production de son rapport annuel au Parlement sur la* Loi sur l'accès à l'information.

4. Le Commissariat à l'information recommande que le Bureau du Conseil privé ajoute également dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information des données statistiques compilées par le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/conseillers juridiques du BCP concernant ses réponses aux demandes de certification des documents confidentiels du Cabinet en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

RÉPONSE : *Le BCP étudiera la possibilité d'inclure des données sur le processus de consultation dans son rapport annuel au Parlement sur la* Loi sur l'accès à l'information.

Service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP

Analyse statistique

Délai de réponse aux 1 233 demandes de consultation traitées en 2010-2011, sur les 1 321 reçues :

2010-2011

MOINS DE 7 JOURS	8-90 JOURS	91-180 JOURS	PLUS DE 180 180 JOURS	**TOTAL**	PAGES EXAMINÉES
364 (30 %)	515 (42 %)	156 (13 %)	198 (16 %)	**1 233**	149 546

Comparaison avec les 1 549 demandes de consultation traitées en 2008-2009 sur les 1 701 reçues.

2008-2009

MOINS DE 7 JOURS	8-90 JOURS	91-180 JOURS	PLUS DE 180 180 JOURS	**TOTAL**	PAGES EXAMINÉES
403 (26 %)	870 (56 %)	156 (10 %)	120 (8 %)	**1 549**	113 310

Fiche de rendement

Le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/ Conseillers juridiques du BCP (Service) examine les documents de toutes les institutions pour vérifier s'ils renferment des renseignements à soustraire à la communication en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

En 2010-2011, le nombre de demandes de consultation reçues au Service, a diminué, mais, en même temps, il y a eu une augmentation de 32 % du nombre de pages que les institutions ont envoyées pour certification.

Le Service se trouve dans une position névralgique à l'égard de l'avancement rapide des demandes d'accès à l'information pour plusieurs grandes institutions, comme Affaires étrangères et Commerce international Canada et la Défense nationale, de sorte que les longs délais de traitement entrainent des répercussions importantes sur l'ensemble du système fédéral d'accès à l'information. Le Commissariat craint particulièrement que les institutions qui demandent des consultations ne prennent des prorogations plus longues afin de préserver leur taux de conformité, qui serait autrement menacé par l'allongement des délais de traitement de leurs demandes de consultation.

Le Service reconnaît que son processus d'examen peut être long pour les institutions qui attendent des réponses, mais il a expliqué que les informations partagées par différentes institutions et les litiges qui s'en suivent peuvent considérablement compliquer un traitement se voulant efficient. Le Commissariat se préoccupe de la rareté des statistiques sur la durée du processus de consultation et du manque apparent de logiciels ou d'une autre méthode de recueillement d'information sur le rendement du service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP pour ce qui est de la réponse aux demandes de certification des renseignements confidentiels du Cabinet.

Évaluation

- Le Commissariat comprend tous les tenants et les aboutissants du processus d'accès à l'information, mais il reste que le processus d'examen des renseignements confidentiels du Cabinet entraîne souvent des retards et que le Service doit s'efforcer de faciliter ce processus. Les institutions qui demandent des consultations se plaignent que leurs demandes leur sont retournées pour des détails d'ordre administratif; mais le Service n'est pas d'accord avec ce fait.
- Le Commissariat est d'accord sur l'observation du Service selon laquelle, lorsque les processus seront mieux compris et appliqués plus rigoureusement, il y aura plus de clarté, et le traitement des consultations sur les documents confidentiels du Cabinet sera accéléré.
- Le Commissariat recommande que le Service, le ministère de la Justice du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor explorent des possibilités de formation conjointe pour l'ensemble de la collectivité de l'accès à l'information.

L'examen que le Service fait des documents est un processus rigoureux qui l'oblige à appliquer un format particulier pour tous les documents soumis. En premier lieu, l'institution qui demande la consultation doit récupérer, recueillir et transmettre les documents à son propre conseiller juridique pour examen préliminaire avant de les transmettre au Service. Elle doit dresser une liste des documents selon un format particulier et le transmettre avec les documents. Ce processus semble

retarder les consultations en ajoutant de multiples intervenants et accroître le risque de renvoi des demandes de consultation pour des raisons de format plutôt que de fond.

Le Service a donné plusieurs séances de formation aux conseillers juridiques des institutions en 2010-2011 pour leur faire mieux comprendre à quoi doit ressembler une présentation acceptable. Par contre, selon les discussions que le Commissariat a eues avec les fonctionnaires du Service et les institutions qui demandent des consultations, il pourrait être nécessaire d'offrir des séances de formation supplémentaires énonçant des instructions plus claires et plus détaillées pour la préparation d'un dossier de présentation.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait trois recommandations au Service dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_ficren_2008-2009_17.aspx.)

1. Le Commissariat a recommandé que le greffier du Conseil privé exerce un rôle de leadership pour veiller à ce que le Service réponde sans tarder aux demandes et fasse rapport de ses résultats directement au Parlement. Le Service a indiqué que le greffier est le dépositaire général des documents du Cabinet et considère que la reddition de compte est une fonction du bureau d'accès à l'information du BCP.

2. Le Commissariat a aussi recommandé que le Service s'efforce de mettre en place un effectif complet. Le Service a noté que le recrutement demeure difficile. Cependant, les responsables ont dit qu'ils ont demandé au ministère de la Justice du Canada d'envisager la possibilité d'envoyer des avocats en détachement au Service, afin de bénéficier de leur expérience pratique dans ce domaine.

3. Suite à la recommandation d'examiner le processus de consultation du Cabinet avec la collectivité de l'accès à l'information, le Service a dit avoir offert de la formation pour les conseillers juridiques des institutions afin d'aider les institutions à mieux comprendre pourquoi il adhère au processus actuel.

Recommandations de 2010-2011

La certification des renseignements confidentiels du Cabinet est un aspect important du processus d'accès à l'information. Par conséquent, le Commissariat émet trois nouvelles recommandations au Service s'améliore davantage.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP explore avec le Secrétariat du Conseil du Trésor des processus nouveaux et plus efficients pour l'examen des renseignements confidentiels du Cabinet.

   RÉPONSE : *Le BCP participe à des discussions avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) au sujet du processus de consultation pour l'application de l'article 69 de la LAI et explorera, avec le SCT, les processus et pratiques à développer pour abréger les délais de réponse aux demandes de consultation.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP conjointement avec le ministère de la Justice du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor conçoivent une formation permettant de clarifier les aspects administratifs du processus de certification des renseignements confidentiels du Cabinet, afin d'éviter les retards obligeant les demandeurs à attendre leur information.

   RÉPONSE : *Le BCP et le SCT ont discuté et rediscuteront de la question de la formation sur les renseignements confidentiels du Cabinet. Des séances de formation seront développées en collaboration avec le SCT et le ministère de la Justice. Entretemps, cependant, le BCP réitère la nécessité que les analystes et les conseillers juridiques des ministères appliquent les Lignes directrices du Conseil du Trésor pour l'examen des renseignements confidentiels du Cabinet, approuvées en 1993 par les ministres, ainsi qu'aux procédures du BCP de 2008 pour l'examen des documents aux fins de l'application de l'article 69. Ces documents expliquent très bien les principes et les processus relatifs à l'application de l'article 69 et indiquent clairement les exigences du BCP.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du BCP pour les renseignements confidentiels du Cabinet surveille son rendement pour ce qui est des réponses aux demandes de certification des renseignements confidentiels du Cabinet en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*, et inclut des données statistiques à ce sujet dans le rapport annuel du Bureau du Conseil privé au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Ces dernières années, le BCP a mis au point divers outils qui lui permettent de recueillir des statistiques détaillées sur ses activités opérationnelles relatives à l'article 69. Il met à jour ces outils ou en crée de nouveaux si nécessaire, pour atteindre différentes fins dans le cadre de paramètres demeurant raisonnables, compte tenu des rôles et des fonctions du Bureau. De fait, le BCP consacre d'importantes ressources à cette fin et s'emploie assidûment, au mieux de ses capacités, à produire les données requises chaque fois que le Commissariat à l'information lui demande de fournir de l'information relativement au processus de consultation. Le BCP examinera la possibilité de fournir des données sur le processus de consultation dans son rapport annuel au Parlement.*

Défense nationale

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

Évaluation

(D en 2008-2009)

- La Défense nationale a connu un rendement supérieur à la moyenne en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 9,2 %, son délai moyen de traitement d'une demande a diminué de près d'un quart, et elle a éliminé presque tous ses arriérés. La Défense nationale a aussi amélioré son processus d'accès - en rationalisant les demandes et veillant à ce que les prorogations de délai soient raisonnables et justifiées. Le nombre de plaintes contre la Défense nationale est ainsi tombé de 226 en 2008-2009 à 68 en 2010-2011.
- Les responsables de l'accès à la Défense nationale ont dit que l'élimination des arriérés a libéré des analystes, qui ont pu travailler aux demandes courantes et éviter la répétition des demandes de longue date. Les efforts pour communiquer plus étroitement avec les demandeurs se sont révélés un bon moyen de répondre efficacement aux demandes d'accès.
- La Défense nationale a donné une suite satisfaisante à quatre des cinq recommandations de 2008-2009 du Commissariat et reste en désaccord sur la cinquième. Le Commissariat a émis trois recommandations pour l'inciter à s'améliorer davantage (voir page 63).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	674	**306***
Nombre de nouvelles demandes	1 669	**1 483**
Nombre de demandes traitées	1 761	**1 479**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	188 272	**253 002**
Taux de présomption de refus	15,8 %**	**9,2 %****
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	125	**95**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**49**
Nombre de demandes de consultation reçues	440	**485**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	226	**68**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	111+	**17+**
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	61 (36,99)++	**43,94**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Prorogations de délai : fréquence ..... A répondu aux attentes
Prorogations de délai : bonne application ..... A répondu aux attentes
Ressources pour la récupération des documents ..... Pas d'accord
Équipe de soutien à l'information ..... A répondu aux attentes
Arriérés ..... A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_10.aspx.

* Sur ces demandes, 233 sont arrivées à la toute fin de 2009-2010, mais 73 étaient déjà en retard de traitement au début du nouvel exercice.

** 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'annexe B pour la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour calculer ce taux.)

\+ Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

++ Pour 2010-2011, la Défense nationale a modifié la façon dont elle répartit son personnel entre la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information et les fonctions partagées. Le nombre indiqué entre parenthèses indique comment cette méthodologie s'appliquera rétroactivement à 2008-2009, aux fins de comparaison.

Fiche de rendement

La Défense nationale a connu un rendement supérieur à la moyenne en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 9,2 %, son délai moyen de traitement d'une demande a diminué de près d'un quart, et elle a éliminé presque tous ses arriérés. La Défense nationale a aussi amélioré son processus d'accès – en rationalisant les demandes et en veillant à ce que les prorogations de délai soient raisonnables et justifiées. Grâce à ce processus, le nombre de plaintes contre la Défense nationale est tombé de 226 en 2008-2009 à 68 en 2010-2011.

Les responsables de l'accès à la Défense nationale ont dit que l'élimination des arriérés a libéré des analystes, qui ont pu travailler aux demandes courantes et éviter la répétition des vieilles demandes. La Défense nationale a aussi fait des efforts pour communiquer de manière plus étroite avec ses demandeurs afin de rationaliser et de clarifier le processus et de les informer des prochaines étapes du processus d'accès ou des questions pouvant s'avérer problématiques.

L'établissement des attentes dès le début et le contact soutenu se sont révélé la clé, selon les responsables de l'accès, pour traiter les demandes de façon efficiente, particulièrement celles présentées en grand nombre. La Défense nationale reçoit un grand nombre de ces demandes, où les demandeurs réclament tout simplement tous les documents sur un sujet donné. La coordonnatrice a dit que, lorsque le demandeur est d'accord pour le fractionnement d'une demande en parties plus faciles à gérer, cela peut entraîner une augmentation des frais de demande, mais permet probablement de communiquer l'information plus vite. Le personnel de l'accès a dit que, même si les demandeurs n'aimaient pas toujours entendre ce qu'on leur disait, le processus était plus clair et mieux compris de part et d'autre.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a émis cinq recommandations à la Défense nationale dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_10.aspx.)

1. En 2010-2011, la Défense nationale a pris seulement la moitié des prorogations (584) qu'elle avait prises en 2008-2009 (1 192), ce qui signifie quand même des prorogations de plus de 30 jours pour environ la moitié de sa charge de travail.

2. Le Commissariat déplore que près d'un tiers des plaintes qu'il a reçues contre la Défense nationale en 2010-2011 aient eu trait à des prorogations. La Défense nationale a appliqué des prorogations à 38 % de ses nouvelles demandes, mais a dit avoir resserré les contrôles sur la prise de prorogations, en obligeant les secteurs des institutions d'où doit venir la réponse à justifier leurs recommandations à leur égard. Le Commissariat est satisfait des améliorations reliées à ses recommandations 1 et 2; cependant, la Défense nationale devrait continuer de s'améliorer sur ces points.

   Pour ce qui est des prorogations de délai pour rechercher à travers un grand nombre de documents, la coordonnatrice de l'accès a exprimé le besoin d'une directive claire du Secrétariat du Conseil du Trésor sur ce qui définit une demande exigeant de rechercher à travers un grand nombre de documents, plaidant que l'accroissement de la complexité des demandes a rendu désuets les précédents seuils à la Défense nationale. La Défense nationale considère que 250 pages représentent un grand nombre pour les demandes nécessitant des consultations multiples et des discussions internes. La coordonnatrice a noté que la Défense nationale examine les résolutions de plaintes venant du Commissariat, lui servant de guide pour l'administration des seuils.

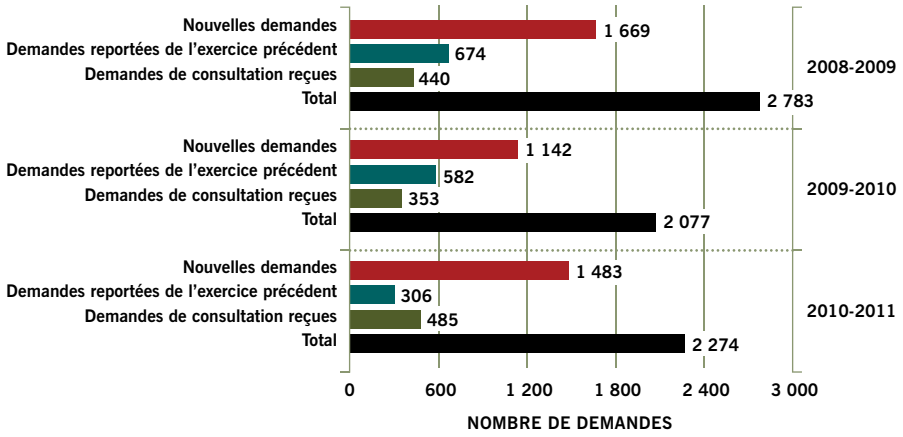
3. Le Commissariat et la Défense nationale restent en désaccord sur l'affectation d'un plus grand nombre de personnel aux endroits où elle accuse du retard dans la récupération des documents comme moyen d'améliorer sa conformité. En 2008-2009, la Défense nationale a fait valoir, par exemple, qu'en Afghanistan la guerre est sa première priorité. La position du Commissariat est que, lorsque le Canada a confirmé sa présence dans ce coin du monde, la Défense nationale devait trouver un moyen d'accélérer la récupération des documents dans le cadre normal de ses activités, par exemple en consacrant des ressources à ce rôle. Le Commissariat maintient cette position, signalant que d'autres institutions du domaine de la sécurité ont intégré une ressource d'accès dans leurs opérations de sécurité pour gérer le cheminement des demandes en temps réel.

4. L'équipe de soutien à l'information offre leur expertise au bureau d'accès sur les questions de sécurité des opérations afin d'équilibrer la sécurité et la vitesse de l'examen. Le Commissariat a recommandé que ce niveau supplémentaire d'examen n'entraîne pas de nouveaux retards. La Défense nationale a dit que des membres de l'équipe se rendent sur place pour examiner les documents, et qu'ils ont reçu une formation de la part des gestionnaires de l'accès afin de formuler leur justification des exceptions d'une façon compatible avec la *Loi sur l'accès à l'information*.

5. La Défense nationale avait des arriérés de 674 cas à la fin de 2008-2009, ce qui a amené le Commissariat à recommander de les réduire. En date du mois de novembre 2011, les arriérés étaient de 24 dossiers, n'incluant pas de dossier remontant plus loin qu'en 2010. Depuis l'élimination des arriérés, la Défense nationale a dit que son inventaire actuel est beaucoup plus facile à gérer. Seulement 73 des 306 demandes que la Défense nationale a reportées en 2011-2012 étaient en retard de traitement.

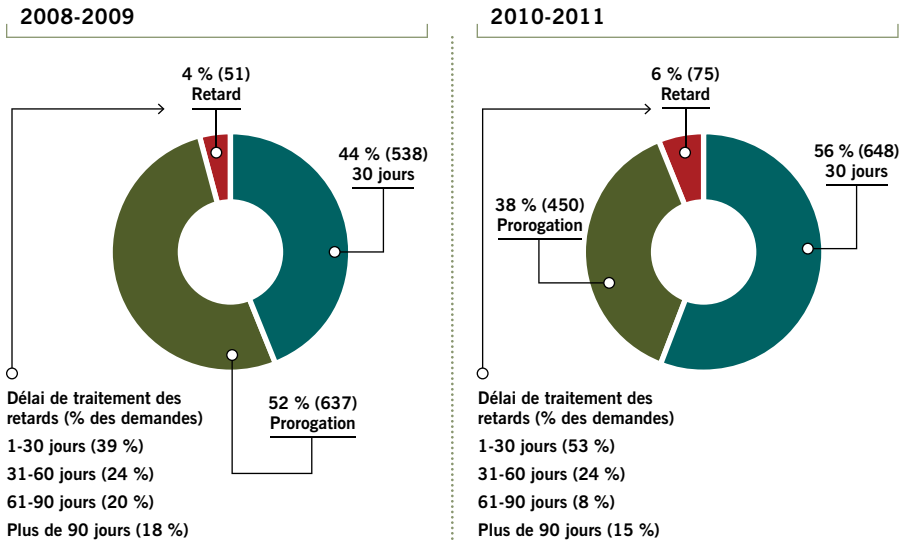
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de la Défense nationale pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 18 %. En particulier, le nombre de demandes reportées de l'exercice précédent a baissé de 55 %. En même temps, le nombre de nouvelles demandes et le nombre de demandes de consultation ont baissé, de 11 % et 10 %, respectivement. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 34 %.



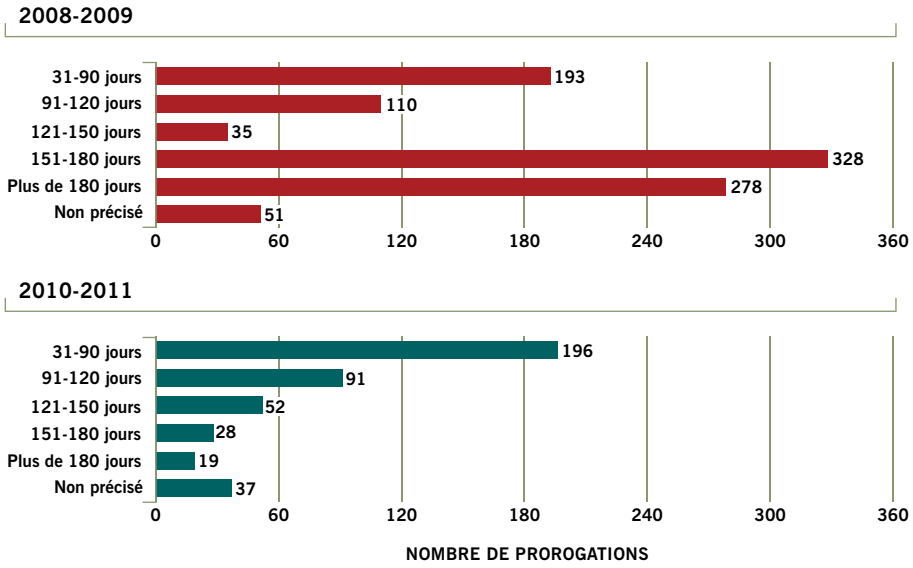
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que la Défense nationale a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* a reculé de 96 % à 94 %, grâce à une plus faible proportion de prorogations de délai (38 % en 2010-2011 comparativement à 52 % en 2008-2009). Les autres demandes ont été traitées en retard : 51 demandes en 2008-2009 et 75 en 2010-2011. Malgré une croissance de près d'un tiers de l'inventaire des demandes en retard, la Défense nationale a traité 53 % de ces demandes dans les 30 jours après l'échéance en 2010-2011, comparativement à 38 % en 2008-2009.



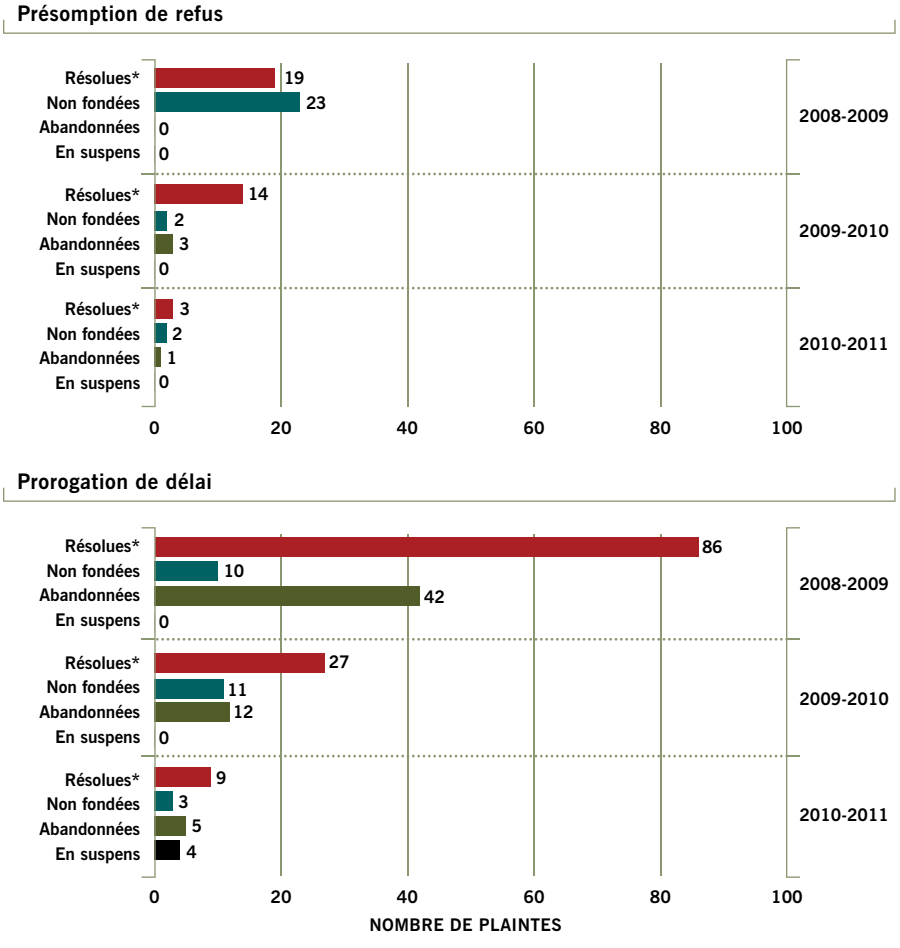
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que la Défense nationale a dit avoir prises en 2008-2009 et en 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. La Défense nationale s'est conformée à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point, en 2008-2009 comme en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre la Défense nationale dans les trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont la Défense nationale a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par la Défense nationale des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre de plaintes pour présomption de refus et de plaintes pour prorogation de délai a baissé entre 2008-2009 et 2010-2011, dans le sens d'une diminution globale du nombre de plaintes contre la Défense nationale sur la même période.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	105	34	42	0	**181**
Refus	6	21	12	3	**42**
Documents confidentiels du Cabinet	0	3	0	0	**3**
Total	**111**	**58**	**54**	**3**	**226**
2009-2010					
Administratives	41	13	15	1	**70**
Refus	4	8	5**	13	**30**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**45**	**21**	**20**	**14**	**100**
2010-2011					
Administratives	13	6	8	5	**32**
Refus	4	7	8	16	**35**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	1	0	**1**
Total	**17**	**13**	**17**	**21**	**68**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre la Défense nationale lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Au total, le nombre de plaintes contre la Défense nationale a chuté de 70 % depuis 2008-2009. Cette diminution est la plus frappante dans la catégorie des questions administratives (diminution de 82 %), qui comprend les plaintes concernant la présomption de refus, les frais exigés et les prorogations de délai.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment les suites données aux plaintes. En 2009-2010, il y a eu une seule plainte pour refus, dont le dossier a été fermé en 2010-2011, dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes au sujet des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle rende de conclusion. Pour les besoins des statistiques, cette plainte a été classée dans la catégorie Abandonnées.

Recommandations de 2010-2011

L'amélioration du rendement de la Défense nationale en 2010-2011 amène le Commissariat à recommander que la Défense nationale prenne des mesures qui, de l'avis du Commissariat, permettront de l'améliorer encore davantage.

1. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale étudie de nouvelles méthodes de récupération des documents de manière à ne pas compromettre ses opérations, tout en respectant les droits des demandeurs.

   RÉPONSE : *La Défense nationale utilise diverses méthodes de récupération des documents en tenant compte de considérations d'opportunisme et de sécurité. Les méthodes actuelles ne compromettent pas les opérations. Le MDN est conscient des droits des demandeurs et s'efforce dans toute la mesure du possible de les respecter. Il faut noter que, à mesure qu'évolue la technologie de stockage et de récupération de l'information, la Défense nationale revoit et raffine continuellement ses méthodes de récupération des documents.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale ramène son taux de présomption de refus à zéro.

   RÉPONSE : *La Défense nationale a pour objectif de répondre aux demandeurs dans les plus brefs délais possibles, compte tenu de la complexité des demandes reçues. Il y a, par contre, des circonstances atténuantes qui échappent au contrôle du Ministère et qui rendent extrêmement difficile le fait de ramener le taux de présomption de refus à zéro. Certaines demandes entrent dans la catégorie des présomptions de refus pendant des consultations qui sont menées avec des organismes ne relevant pas de la Défense nationale. Le MDN surveille les délais moyens de réponse pour les consultations et tente de prendre les prorogations appropriées en*

s'appuyant sur les renseignements historiques et de tenir ainsi le demandeur au courant de la date où il serait réaliste d'attendre une réponse. Dans d'autres cas, ce sont la nature et la complexité de la demande qui posent problème. Le MDN continue de travailler avec les demandeurs pour bien évaluer les demandes afin de les clarifier pour pouvoir en accélérer le traitement. Dans la même veine, il valide toutes les demandes dès leur réception pour vérifier qu'elles répondent à toutes les exigences de l'article 6 de la Loi et établir si le demandeur a formulé plus d'une demande dans le texte de sa correspondance. En l'occurrence, les demandes multiples peuvent être attribuées simultanément, ce qui permet de mieux gérer le traitement des demandes concurrentes et d'abréger les délais de réponse.

3. Le Commissariat à l'information recommande que la Défense nationale fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *La Défense nationale fera rapport des progrès qu'elle fait dans la mise en œuvre des recommandations qui précèdent dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.*

Environnement Canada

Environnement Canada a pour mandat de préserver et améliorer la qualité de l'environnement naturel, de conserver les ressources renouvelables du Canada, de conserver et protéger les ressources en eau du Canada, de prévoir les changements météorologiques et environnementaux, d'appliquer la législation sur les eaux limitrophes ainsi que de coordonner les politiques et les programmes environnementaux au nom du gouvernement fédéral.

Évaluation

(F en 2008-2009)

- Malgré l'augmentation de 26 % du nombre de nouvelles demandes qu'il a reçues en 2010-2011 par rapport à 2008-2009, Environnement Canada a connu un solide rendement.
- Environnement Canada attribue l'amélioration de son rendement à divers facteurs, dont une diminution de 72 % du nombre de plaintes, une diminution considérable des délais de récupération des documents, une initiative réussie de perfectionnement du personnel et l'amélioration de ses processus internes.
- L'institution a répondu de façon satisfaisante à chacune des quatre recommandations émises par le Commissariat à l'information en 2008-2009. Pour l'inciter à s'améliorer davantage, le Commissariat a fait six nouvelles recommandations (voir page 69).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	276	**215**
Nombre de nouvelles demandes	892	**1 128**
Nombre de demandes traitées	914	**1 171**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	134 080	**163 273**
Taux de présomption de refus	36,9 %*	**14,7 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	97	**72**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**26**
Nombre de demandes de consultation reçues	212	**159**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	54	**15**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	25**	**7****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	8,8	**12**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ressources .....A répondu aux attentes
Arriérés .....A répondu aux attentes
Gestion des documents .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et du rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_7.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Bien qu'il ait reçu 26 % de plus de demandes en 2010-2011 qu'en 2008-2009, Environnement Canada a connu un solide rendement. Son taux de présomption de refus a été de 14,7 %, et ses analystes ont pris 26 jours pour traiter les nouvelles demandes reçues en 2010-2011 (72 jours si l'on tient compte des dossiers de longue date qui ont été fermés).

Avant de recevoir sa fiche de rendement de 2008-2009, Environnement Canada avait déjà mis en œuvre un plan d'action qui lui donnait une longueur d'avance pour l'amélioration de son rendement en matière d'accès à l'information. Depuis lors, Environnement Canada a fait des améliorations significatives et constantes.

Environnement Canada attribue son rendement à plusieurs facteurs, dont une diminution de 72 % du nombre de plaintes, ce qui lui a laissé plus de temps pour traiter les demandes courantes. Le coordonnateur a dit que les analystes comprennent mieux désormais l'utilisation appropriée des prorogations.

L'institution a considérablement réduit son délai de récupération des documents, a dit le coordonnateur, depuis qu'Environnement Canada est sorti d'une grande réorganisation en 2008-2009. Pendant cette réorganisation, il était souvent difficile de déterminer où certains documents étaient gardés et par qui. Le temps moyen de récupération n'est plus que de sept jours, a dit le coordonnateur, grâce à une combinaison de facteurs, dont la stabilité institutionnelle (qui a facilité le suivi des demandes au sein de l'institution), l'appui de la haute direction et le nouveau logiciel de gestion des documents. De plus, les agents d'accès ont offert de la formation à plus de 700 employés au cours des deux derniers exercices financiers pour souligner l'importance de répondre rapidement aux demandes de récupération des documents.

Le succès de l'initiative de perfectionnement du personnel d'Environnement Canada est digne de mention. Constatant que le recrutement par dotation collective était essentiellement un échec et que les analystes d'expérience capables d'examiner les dossiers étaient rares, Environnement Canada a décidé de procéder à un recrutement à l'interne et de perfectionner son propre personnel. Les analystes sont désormais recrutés au niveau débutant et confiés au mentorat d'analystes plus chevronnés, ainsi ils progressent graduellement en traitant des dossiers de plus en plus complexes. De ce fait, le personnel reçoit une solide formation, ce qui favorise leur rétention, puisque les employés peuvent clairement envisager un cheminement professionnel au sein de l'organisation.

Puisqu'Environnement Canada recrute principalement ses candidats à l'interne, ces derniers détiennent déjà une précieuse connaissance de l'organisation. Cela limite la période d'adaptation habituellement nécessaire, ce qui résulte en une augmentation de la productivité. L'initiative de dotation s'avère déjà un succès (plusieurs employés ont déjà été promus au sein du programme), malgré cela Environnement Canada est d'avis qu'il faille encore attendre un an ou deux pour constater l'étendue des retombées positives de l'initiative.

Environnement Canada a aussi examiné ses pratiques internes pour améliorer son rendement. Ces pratiques comprennent le traitement informel d'un plus grand nombre de demandes lorsque l'information a déjà été communiquée, la création d'un service de réception pour mieux gérer les étapes initiales du processus d'accès et la rationalisation de l'approbation des demandes en matière de conformité environnementale. Il arrive souvent qu'il soit impossible de trouver les documents nécessaires pour répondre à ces demandes; ces dernières sont généralement approuvées par le gestionnaire du bureau de l'accès, qui est délégataire de responsabilités en matière d'accès à l'information. Environnement Canada a aussi dit avoir amélioré son dialogue avec les demandeurs et, dans la mesure du possible, communique partiellement les documents lorsque les demandes sont volumineuses.

Malgré les progrès qu'il a faits pour fermer certains des plus vieux dossiers de son arriéré de demandes de longue date, Environnement Canada ne l'a pas encore complètement éliminé. Cependant, le coordonnateur a déclaré à l'automne 2011 que la majorité des dossiers restants en sont aux stades finals de l'examen et de l'approbation. L'achèvement de cette phase du plan d'amélioration est notable et devrait permettre à Environnement Canada d'améliorer ses résultats dans les années à venir.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait quatre recommandations à Environnement Canada dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_7.aspx.)

1. Par son initiative de perfectionnement du personnel, Environnement Canada a réussi à recruter, former et retenir ses employés au sein du bureau de l'accès à l'information, selon la recommandation du Commissariat qui l'incitait à veiller à affecter suffisamment de ressources permanentes à la fonction.

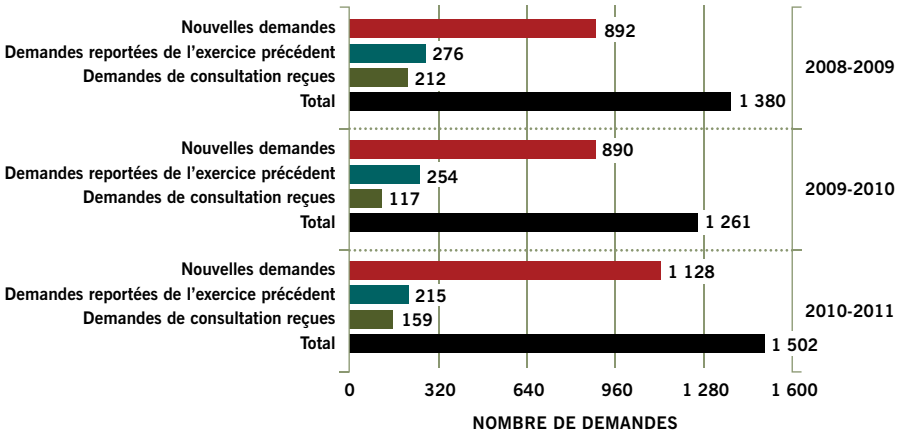
2. Environnement Canada a mis en œuvre un plan d'action solide qui a contribué à diminuer son arriéré, selon la recommandation du Commissariat.

3. Grâce à la stabilité retrouvée au sein de l'institution, ainsi qu'à un nouveau logiciel, à la formation et à l'appui de la haute direction, Environnement Canada a pu réduire son délai moyen de récupération des documents, celui-ci est passé de 26 à 7 jours. La récupération des documents était une préoccupation importante en 2008-2009.

4. Environnement Canada s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable en ce qui concerne l'envoi des avis requis de prorogation de plus de 30 jours.

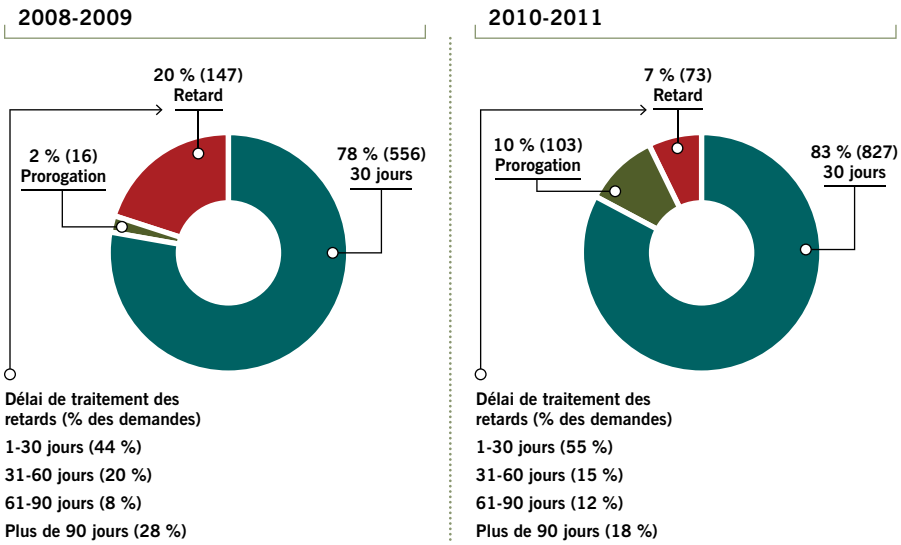
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail d'Environnement Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 9 %. Le nombre de nouvelles demandes a augmenté de 26 %, tandis que le nombre de demandes de consultation et le nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent ont diminué de 25 % et 22 %, respectivement. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a baissé de 22 %.



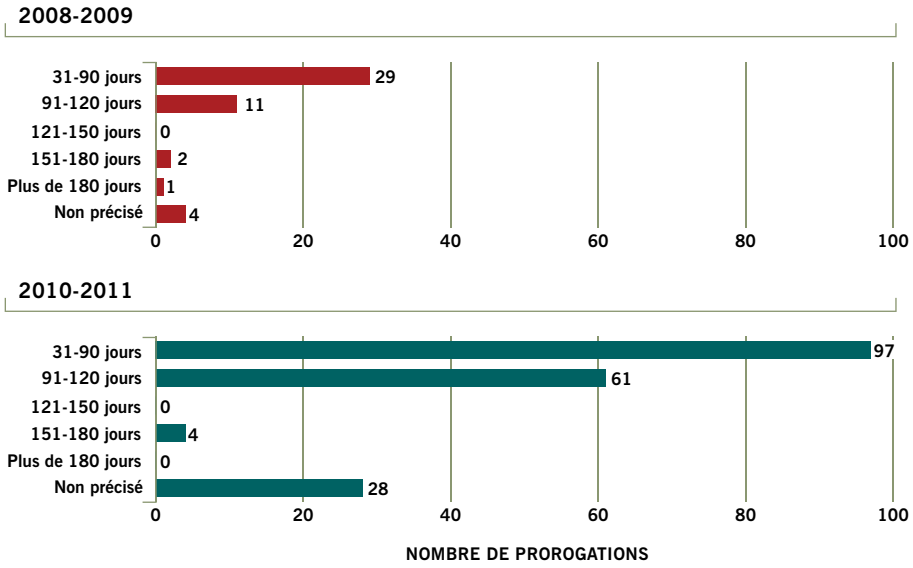
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information qu'Environnement Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 80 % à 93 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 147 demandes en 2008-2009 et 73 en 2010-2011. Il est remarquable de constater que cet inventaire de demandes en retard ait diminué de moitié; cependant, Environnement Canada a pris nettement plus de prorogations de délai en 2010-2011 qu'en 2008-2009.



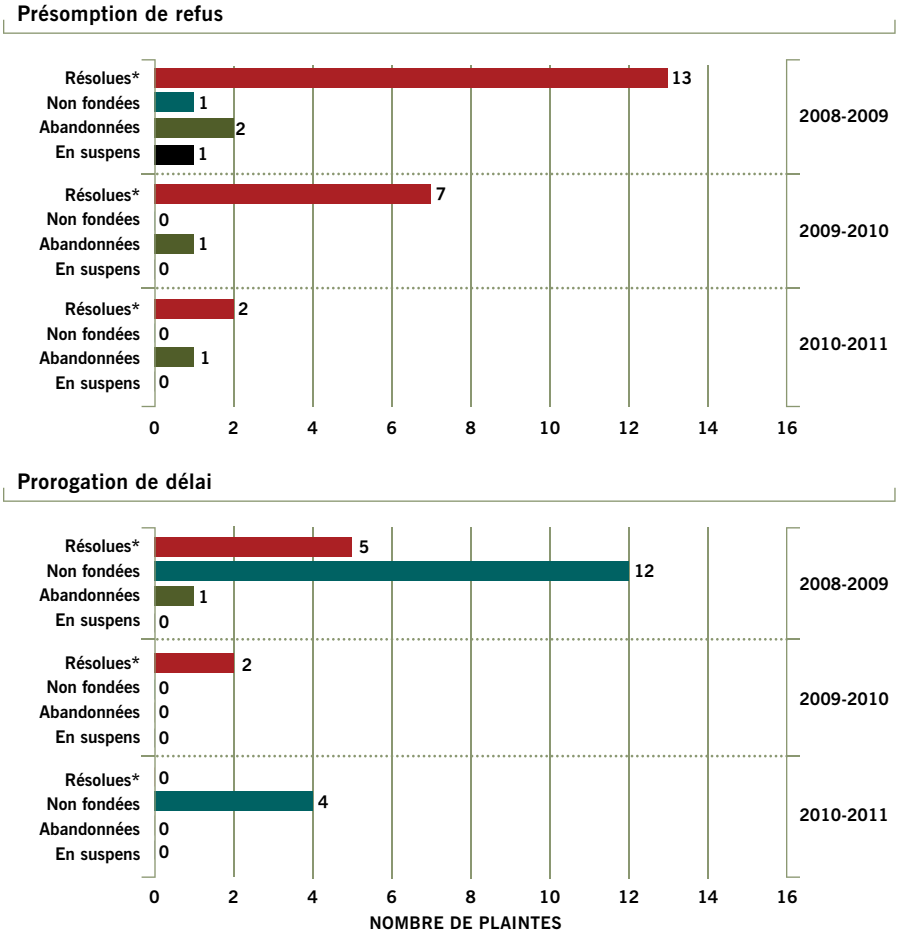
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai qu'Environnement Canada a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. En 2008-2009, Environnement Canada avait envoyé moins de 85 % des avis requis, et le Commissariat avait alors recommandé que l'institution améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, Environnement Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note que le nombre et la longueur des prorogations prises par Environnement Canada ont augmenté en 2010-2011 par rapport à 2008-2009.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Environnement Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont Environnement Canada a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Environnement Canada des prorogations autorisées par la Loi. Au total, Environnement Canada a fait l'objet de 72 % de moins de plaintes en 2010-2011 qu'en 2008-2009, y compris de plaintes pour présomption de refus et pour prorogation de délai.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	19	13	4	2	**38**
Refus	6	5	3	1	**15**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**25**	**19**	**7**	**3**	**54**
2009-2010					
Administratives	10	0	1	0	**11**
Refus	1	0	2**	0	**3**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**11**	**0**	**3**	**0**	**14**
2010-2011					
Administratives	7	4	1	0	**12**
Refus	0	0	2	1	**3**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**7**	**4**	**3**	**1**	**15**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Environnement Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Environnement Canada a vu son volume de plaintes diminuer de 72 % depuis la fiche de rendement de 2008-2009. Près de 50 % des plaintes que le Commissariat a reçues et fermées en 2010-2011 ont été jugées non fondées ou ont été abandonnées.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment l'issue des plaintes. En 2009-2010, il y a eu une seule plainte pour refus, dont le dossier a été fermé en 2010-2011, classée dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes au sujet des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, cette plainte a été classée dans la catégorie Abandonnées.

Recommandations de 2010-2011

Bien qu'Environnement Canada ait connu un meilleur rendement en 2010-2011 qu'en 2008-2009, la note « C » est faible et indique qu'il y a encore place à l'amélioration. Par conséquent, le Commissariat fait les recommandations suivantes.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre de l'Environnement et le sous-ministre d'Environnement Canada continuent de faire preuve de leadership en appuyant les efforts d'amélioration du bureau de l'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Environnement Canada (EC) appuie cette recommandation. Le ministre et le sous-ministre de l'Environnement demeurent engagés et tiennent résolument à améliorer continuellement le rendement d'Environnement Canada en matière d'accès à l'information. Le sous-ministre donne tout son appui aux efforts continus que le Ministère met en œuvre pour renforcer sa capacité en matière d'accès à l'information. Le Comité exécutif de gestion d'EC se penche chaque mois sur le rendement en matière d'accès à l'information.*

2. Le Commissariat à l'information recommande d'intégrer le rendement en matière d'accès à l'information aux ententes de gestion du rendement de tous les cadres supérieurs responsables du programme d'accès à l'information à Environnement Canada.

   RÉPONSE : *Environnement Canada appuie cette recommandation. Le rendement en matière d'accès à l'information fait partie des ententes de gestion du rendement de tous les cadres supérieurs délégataires de responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.*

3. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada examine et documente les critères qu'il utilise pour les prorogations de délai, afin de veiller à ce qu'ils soient raisonnables et légitimes.

RÉPONSE : *Environnement Canada appuie cette recommandation. Le bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) développe présentement un certain nombre de procédures et de guides à l'usage du Ministère. Dans le cadre de ce projet, il élaborera des consignes détaillées pour permettre au personnel de l'AIPRP de mieux évaluer et documenter le besoin de prorogations.*

4. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada continue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *Environnement Canada appuie cette recommandation et s'efforce assidûment de ramener son taux de présomption de refus à zéro. Malgré l'augmentation continue du volume de demandes, EC a amélioré sa conformité au cours des deux dernières années. EC prévoit que, grâce à l'emphase qu'il continue de mettre sur le perfectionnement de son personnel et la rationalisation de ses opérations, cette tendance se maintiendra dans les années à venir.*

5. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada poursuive la mise en œuvre de son plan pour éliminer son arriéré de demandes d'accès à l'information.

RÉPONSE : Environnement Canada appuie cette recommandation et travaille systématiquement à éliminer son arriéré de demandes. EC continuera de mettre l'emphase sur la réduction de son arriéré au cours du prochain exercice financier.

6. Le Commissariat à l'information recommande qu'Environnement Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

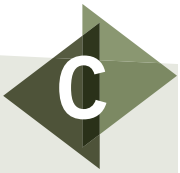
RÉPONSE : *Environnement Canada appuie cette recommandation et fera rapport de ses progrès dans son rapport annuel au Parlement sur l'accès à l'information.*

Gendarmerie royale du Canada

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

Évaluation

(C en 2008-2009)



- La GRC a connu une certaine amélioration en 2010-2011 par rapport à 2008-2009. Son taux de présomption de refus est tombé de 18,3 % à 12,6 %. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information a aussi diminué. Le délai moyen de traitement d'une demande, à l'exclusion des demandes de longue date, a été de 20 jours, ce qui est louable. Cependant, aucune de ces améliorations n'a été suffisante pour bonifier la note de la GRC.
- En mars 2010, la GRC a procédé à un examen interne qui a mené à une rationalisation de ses processus, un nouveau logiciel et un personnel d'expérience stable.
- La GRC a répondu de manière satisfaisante à chacune des trois recommandations de 2008-2009 émises par le Commissariat. Puisqu'il y a encore de la marge pour d'autres améliorations, le Commissariat a fait de nouvelles recommandations à cette fin (voir page 75), y compris une recommandation pour le maintien de ressources suffisantes pour la fonction d'accès.

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	256	**196**
Nombre de nouvelles demandes	2 008	**1 657**
Nombre de demandes traitées	1 976	**1 709**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	317 278	**245 148**
Taux de présomption de refus	18,3 %*	**12,6 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	38	**64**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**20**
Nombre de demandes de consultation reçues	531	**625**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	105	**69**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	26**	**17****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	19,05	**15,69**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Taux de présomption de refus .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes
Plan d'amélioration.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations et la réponse initiale de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_19.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a connu une certaine amélioration de son rendement en matière d'accès à l'information en 2010-2011 comparativement à 2008-2009. La GRC a ramené son taux de présomption de refus de 18,3 % à 12,6 %. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information a aussi diminué, baissant de 105 en 2008-2009 à 69 en 2010-2011. Par contre, le délai moyen de traitement d'une demande a augmenté, passant de 38 jours à 64 jours. Cela s'explique principalement par le fait que la GRC s'est attaquée à ses arriérés en traitant un grand nombre des demandes de longue date. Sans ces dernières, le délai moyen de traitement à la GRC a été de 20 jours, ce qui est louable, pour les demandes reçues et traitées en 2010-2011. Cependant, aucune de ces améliorations n'a été suffisante pour bonifier la note de la GRC.

En mars 2010, la GRC a procédé à un examen d'efficience de ses opérations d'accès à l'information. Pour cela, le coordonnateur a rencontré tous les services pour recueillir leurs observations sur les enjeux et les défis, puis a élaboré des plans pour y répondre. Il en est ressorti un processus plus rationalisé qui a permis aux analystes de mieux composer avec la charge de travail. La GRC a aussi modernisé son logiciel d'accès.

La GRC donne des affectations intérimaires aux employés qui affichent des aptitudes pour le leadership et accorde souvent des promotions à l'interne, dans une optique de planification de la relève. Un déménagement de bureau en 2009-2010 a fait perdre certains employés, mais en a attiré d'autres qui préféraient le nouvel emplacement. En général, le bureau d'accès de la GRC a joui de hauts niveaux de rétention de l'effectif pour diverses raisons, dont la présence à l'effectif d'un grand nombre de membres réguliers qui sont tenus de s'engager pour une durée déterminée. Les responsables de la GRC ont dit que la stabilité est aussi le résultat de bonnes conditions de travail.

Par le passé, les responsables de l'accès accordaient beaucoup d'importance à la formation : 2 000 employés ont été formés au cours des années précédentes. Dû aux contraintes budgétaires, la GRC a effectué des compressions dans ce domaine. Ainsi, en 2010-2011, seulement sept présentations ont été offertes à 481 participants. Toutefois, le personnel de l'accès est toujours incité à s'inscrire à divers cours pour perfectionner ses connaissances et ses compétences.

Une excellente initiative, qui est propre à la GRC, consiste à envoyer une personne-ressource en matière d'accès à l'information sur le terrain lorsque la GRC travaille à de grandes activités comme les sommets du G8/G20 ou les Olympiques. La présence sur place d'une personne qui est bien versée en accès à l'information et qui peut facilement récupérer et traiter les documents s'est révélée efficace, ont noté les responsables de l'accès à la GRC. Le Commissariat est encouragé par la solution innovatrice de la GRC à une situation difficile.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a émis trois recommandations à la GRC dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_19.aspx.)

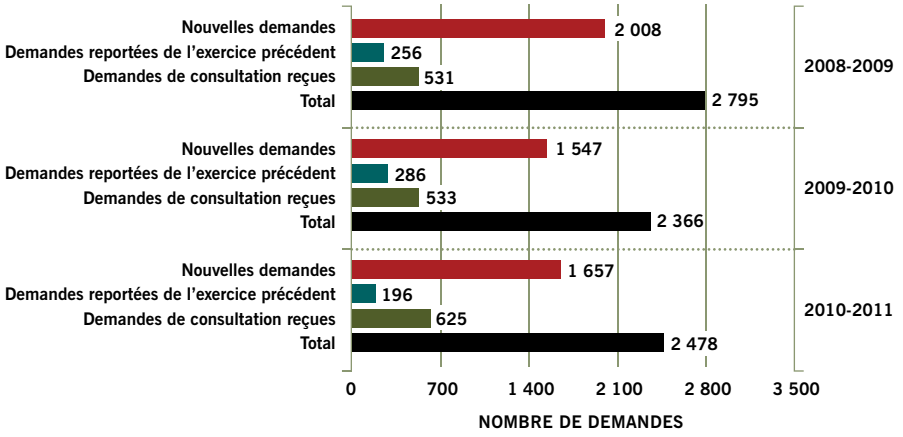
1. La GRC a amélioré son taux de présomption de refus, selon la recommandation du Commissariat.

2. La GRC a envoyé plus de 85 % des avis requis de prorogation de plus de 30 jours, ce qui est conforme à la norme du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point.

3. Depuis la fiche de rendement de 2008-2009, la GRC a développé et mis en œuvre un plan clair pour l'amélioration des services d'accès à l'information, selon la recommandation du Commissariat.

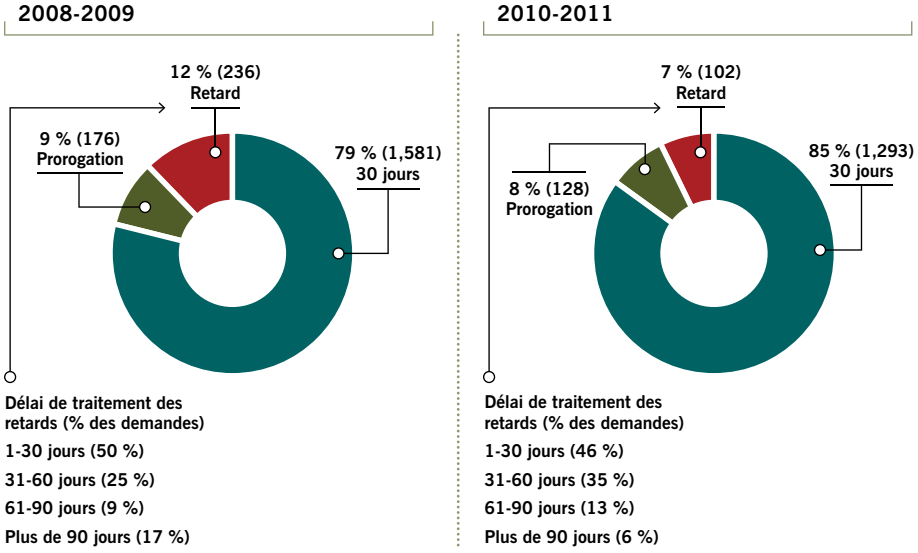
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de la Gendarmerie royale du Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 11 %. Le nombre de nouvelles demandes et le nombre de demandes reportées de l'exercice précédent ont diminué (de 17 % et 23 %, respectivement), tandis que le nombre de demandes de consultation a augmenté de 18 %. Le nombre total de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 23 %.



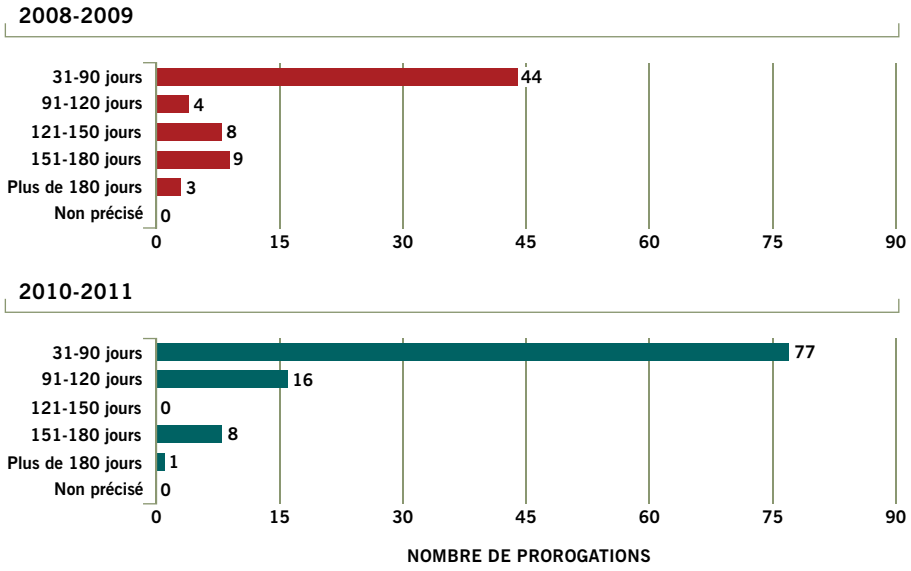
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que la Gendarmerie royale du Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 88 % à 93 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 236 demandes en 2008-2009 et 102 en 2010-2011.



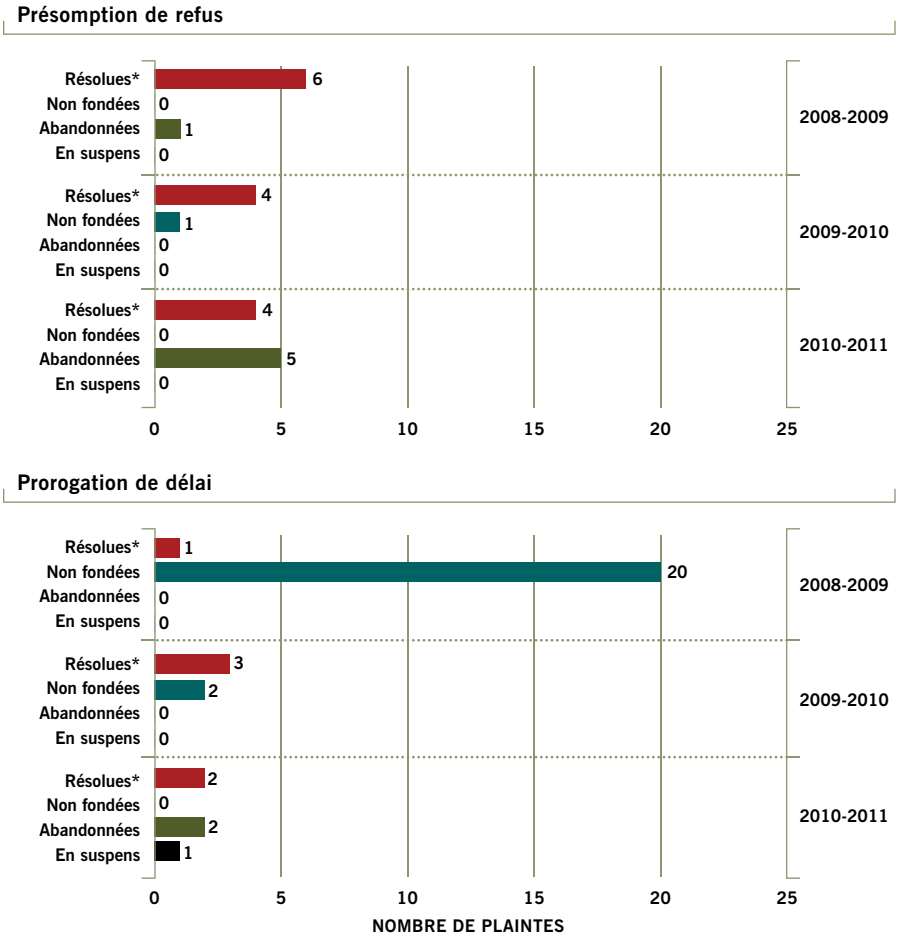
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Comme la GRC a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, le Commissariat a alors recommandé que la GRC améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, la GRC a envoyé plus de 85 % des avis requis.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre la Gendarmerie royale du Canada (GRC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont la GRC a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par la GRC des prorogations autorisées par la Loi. Au total, le nombre de plaintes contre la GRC a chuté de 34 % de 2008-2009 à 2010-2011. Il y a eu une légère augmentation du nombre de plaintes pour présomption de refus au cours de la même période, et une diminution de 76 % du nombre de plaintes pour prorogation de délai.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	15	21	3	0	**39**
Refus	11	36	9	10	**66**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**26**	**57**	**12**	**10**	**105**
2009-2010					
Administratives	13	7	2**	0	**22**
Refus	6	25	8	7	**46**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**19**	**32**	**10**	**7**	**68**
2010-2011					
Administratives	11	4	8	6	**29**
Refus	6	11	10**	12	**39**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**17**	**16**	**18**	**18**	**69**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre la Gendarmerie royale du Canada (GRC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat a diminué considérablement en 2009-2010 par rapport à l'année précédente, et s'est maintenu constant en 2010-2011.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment les suites données aux plaintes. Il y a eu une plainte classée dans la catégorie Diverses en 2009-2010, dont le dossier a été fermé en 2010-2011, et une plainte pour refus en 2010-2011 classée dans la catégorie Réglées, qui comprend les plaintes au sujet d'erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, ces plaintes ont été classées dans la catégorie Abandonnées.

Recommandations de 2010-2011

La GRC peut améliorer davantage son rendement, en mettant à profit les gains réalisés en 2010-2011, pour élever sa note au-delà du « C » qu'elle reçoit cette année et qu'elle a aussi reçue en 2008-2009.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre de la Sécurité publique, qui est responsable de la Gendarmerie royale du Canada, fasse preuve de leadership à l'échelle de l'institution pour promouvoir une culture de conformité et améliorer le rendement de l'institution en matière d'accès à l'information.

   RÉPONSE : *En tant que ministre de la Sécurité publique, je suis d'accord sur cette recommandation. Le rendement et les progrès constants du Programme d'accès à l'information et de protection de la vie privée (AIPRP) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ces dernières années témoignent de façon éloquente de mon engagement à voir à ce que la GRC continue de faire sien et de promouvoir l'esprit de la* Loi sur l'accès à l'information. *Dans les mois à venir, j'écrirai à tous les administrateurs généraux du portefeuille de la Sécurité publique pour leur rappeler l'importance du programme d'AIPRP et la nécessité de favoriser une culture de conformité.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada maintienne les ressources dont elle a besoin pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et notamment pour offrir de la formation à l'échelle de l'organisation.

   RÉPONSE : *La GRC est d'accord sur cette recommandation. La GRC, y compris la Sous-direction de l'AIPRP, n'échappera pas aux réductions, aux économies d'échelle et aux*

compressions de programme annoncées dans le budget de 2012 pour l'ensemble du gouvernement. Malgré tout, elle demeure engagée à se conformer aux obligations que lui impose la Loi sur l'accès à l'information*. En mars 2010, elle a mené un examen interne qui a débouché sur une rationalisation des processus, l'adoption d'un logiciel moderne et un personnel d'expérience et stable. Cela lui a permis de réaliser un délai moyen de 20 jours pour le traitement des demandes. En outre, la GRC a réduit son taux de présomption de refus et le nombre de plaintes au Commissariat à l'information. La GRC a mis en œuvre chacune des trois recommandations de 2008-2009 du Commissariat et est toujours en quête de moyens d'améliorer son rendement.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada ramène son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *La GRC est d'accord sur cette recommandation. En 2010-2011, le taux de présomption de refus de la GRC est passé de 18,3 % à 12,6 %. La GRC a mis des ressources et des efforts considérables dans son programme d'AIPRP ces dernières années. Mais la GRC, y compris la Sous-direction de l'AIPRP, n'échappera pas aux réductions, aux économies d'échelle et aux compressions de programme annoncées dans le budget 2012 pour l'ensemble du gouvernement. La GRC continuera de travailler à l'amélioration de ses taux de conformité.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que la Gendarmerie royale du Canada fasse rapport des progrès qu'elle fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *La GRC est d'accord sur cette recommandation. Dans un souci de transparence et de responsabilisation pour les résultats opérationnels en matière d'AIPRP, la GRC maintient son engagement de faire rapport chaque année au Parlement. Dans le cadre de ce rapport annuel, la GRC fera rapport des progrès qu'elle fera dans la mise en œuvre de ces recommandations.*

Patrimoine canadien

Patrimoine canadien est responsable des politiques et des programmes nationaux qui font la promotion d'un contenu canadien, qui encouragent la participation à la vie culturelle et communautaire, qui favorisent une citoyenneté active et qui appuient et consolident les liens qui réunissent les Canadiens et les Canadiennes.

Évaluation

(F en 2008-2009)

- Patrimoine canadien a connu un bon rendement à bien des égards en 2010-2011, ayant traité dans les délais toutes les demandes de l'exercice en cours. Cependant, son taux de présomption de refus est demeuré élevé, à 28,7 %. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information contre Patrimoine canadien a chuté de 44 % par rapport à 2008-2009. L'institution a aussi rationalisé son processus d'examen des demandes d'accès à l'information.
- Une note d'échec en 2008-2009 a attiré l'attention sur le programme d'accès à l'information à Patrimoine canadien et déclenché des changements. Patrimoine canadien a par la suite doublé son effectif à temps plein et commencé à surveiller de près ses échéances internes.
- Patrimoine canadien a répondu de façon satisfaisante à chacune des cinq recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009. Le Commissariat formule quatre nouvelles recommandations pour inciter l'institution à améliorer encore son rendement dans les années à venir (voir page 81).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	93	**137**
Nombre de nouvelles demandes	294	**253**
Nombre de demandes traitées	239	**296**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	31 033	**45 547**
Taux de présomption de refus	40,8 %*	**28,7 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	107	**185**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011	s.o.	**36**
Nombre de demandes de consultation reçues	106	**110**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	25	**14**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	14**	**2****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	5,4	**10,2**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation .....A répondu aux attentes
Ressources .....A répondu aux attentes
Arriérés .....A répondu aux attentes
Formation .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_2.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué est le nombre de plaintes réglées en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Patrimoine canadien a connu un bon rendement à bien des égards en 2010-2011, ayant traité dans les délais toutes les demandes de l'exercice en cours. Cependant, à cause de son arriéré, son taux de présomption de refus est demeuré élevé, à 28,7 %. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat à l'information contre Patrimoine canadien a chuté de 44 % par rapport à 2008-2009. L'institution a aussi fait des progrès dans la réduction de son arriéré de demandes de longue date, ce qui a porté son délai moyen de traitement à 185 jours. Cependant, en excluant les dossiers composant l'arriéré, le délai moyen de traitement des demandes reçues et traitées en 2010-2011 a été de 36 jours, ce qui est louable. L'institution a aussi dit que la rationalisation du processus d'examen et le suivi des échéances internes se sont, dans les deux cas, révélés être des stratégies efficaces.

Une note d'échec sur la fiche de rendement de 2008-2009 a attiré l'attention de la direction sur les opérations d'accès à l'information et a déclenché des changements. En particulier, Patrimoine canadien a presque doublé son effectif, qui est passé de 5,4 à 10,2 équivalents temps plein. La coordonnatrice de l'accès à l'information a établi le nombre d'employés dont le bureau a besoin en analysant le nombre de demandes reçues et leur complexité ainsi qu'en estimant le nombre réaliste de dossiers que chaque analyste pouvait gérer. Un argumentaire fondé sur cette équation a valu au bureau les ressources nécessaires, ce qui a considérablement accru la capacité de l'institution de se conformer à la législation sur l'accès à l'information. Une augmentation du personnel compétent et d'expérience a aussi permis au service d'intervenir plus proactivement pour demander des clarifications aux demandeurs concernant leurs demandes et de travailler avec les secteurs de programme pour retrouver les documents pertinents.

Par contre, l'équation ne rend pas compte de la politique ni des autres activités auxiliaires d'accès à l'information, comme l'établissement de rapports statistiques, l'élaboration de politiques et la formation, puisque l'objectif premier de Patrimoine canadien est de traiter les demandes. Néanmoins, une ressource à temps plein a réussi à former 549 employés en 2010-2011, soit légèrement plus que 25 % de tout le personnel. Cela comprend la formation régionale ainsi que la formation personnalisée pour des secteurs de programme donnés.

En plus des investissements en ressources humaines, Patrimoine canadien a aussi investi dans la mise à niveau de sa technologie, lui permettant ainsi d'adopter une approche intégrée du traitement des demandes.

Patrimoine canadien a apporté les changements conseillés par le Commissariat à son processus d'examen. Auparavant, le processus comportait des étapes multiples, où une copie du dossier à communiquer était distribuée à tous les cadres supérieurs avant la communication. Maintenant, les secteurs de programme dont les documents font l'objet de la demande ont trois jours avant la communication de l'information pour examiner le dossier. Comme il y a moins de destinataires et que le processus est plus rationalisé, les stades finals du traitement d'un dossier d'accès à l'information ont été simplifiés, et donc accélérés. Ce processus est conforme à l'ordonnance de délégation de Patrimoine canadien.

Pour démontrer son engagement à respecter la loi, Patrimoine canadien a inclus le rendement en matière d'accès à l'information aux ententes sur le rendement des cadres supérieurs. La coordonnatrice de l'accès a dit que les échéances sont désormais mieux respectées dans l'ensemble de l'institution.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait cinq recommandations à Patrimoine canadien dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y donner suite. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_3.aspx.)

1. En rationalisant le processus d'examen, Patrimoine canadien a veillé à ne pas retarder la communication de l'information et à se conformer à l'ordonnance de délégation, selon la recommandation du Commissariat.

2. Le Commissariat félicite Patrimoine canadien d'avoir affecté les ressources nécessaires pour améliorer son rendement, tel que recommandé. Depuis qu'il a reçu sa fiche de rendement de 2008-2009, Patrimoine canadien a presque doublé son effectif et investi dans une nouvelle technologie pour faciliter le traitement des demandes.

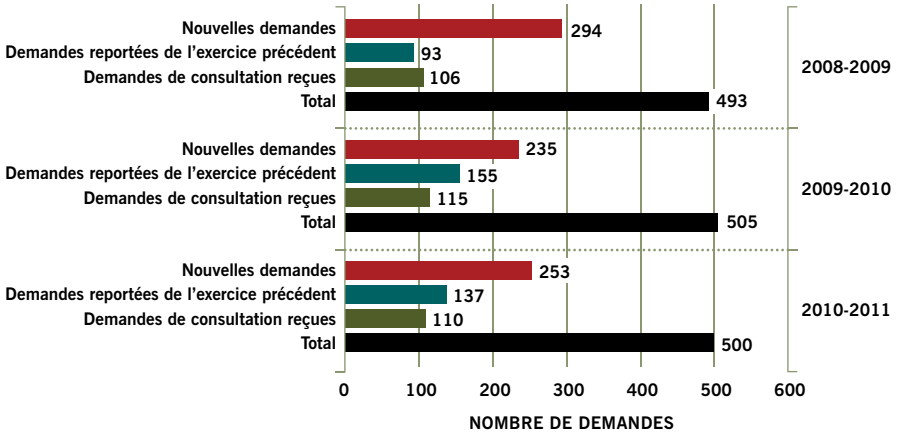
3. Patrimoine canadien a fait des avancées vers l'élimination de son arriéré de demandes de longue date, mais il pourrait faire davantage.

4. Patrimoine canadien a développé un plan de formation, suite à la recommandation du Commissariat, et a formé plus de 25 % du personnel dans l'ensemble de l'institution.

5. Le Commissariat a recommandé que Patrimoine canadien améliore ses procédures pour veiller à envoyer tous les avis requis de prorogation de plus de 30 jours. Patrimoine canadien s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point en 2010-2011.

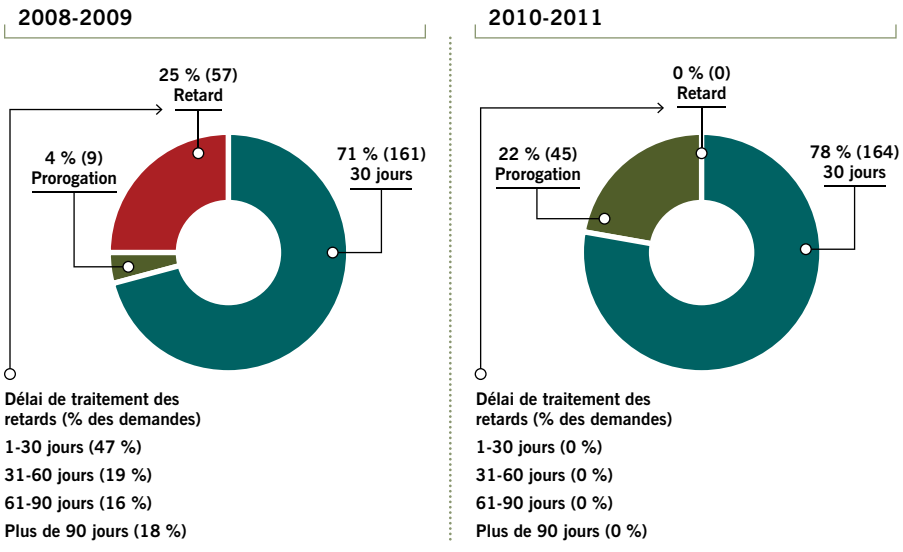
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Patrimoine canadien pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, la charge globale de travail de l'institution est restée essentiellement la même, mais sa composition a changé. Patrimoine canadien a reçu 14 % de moins de nouvelles demandes, mais a reporté 47 % de plus de demandes de l'exercice financier précédent. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a augmenté de 47 %.



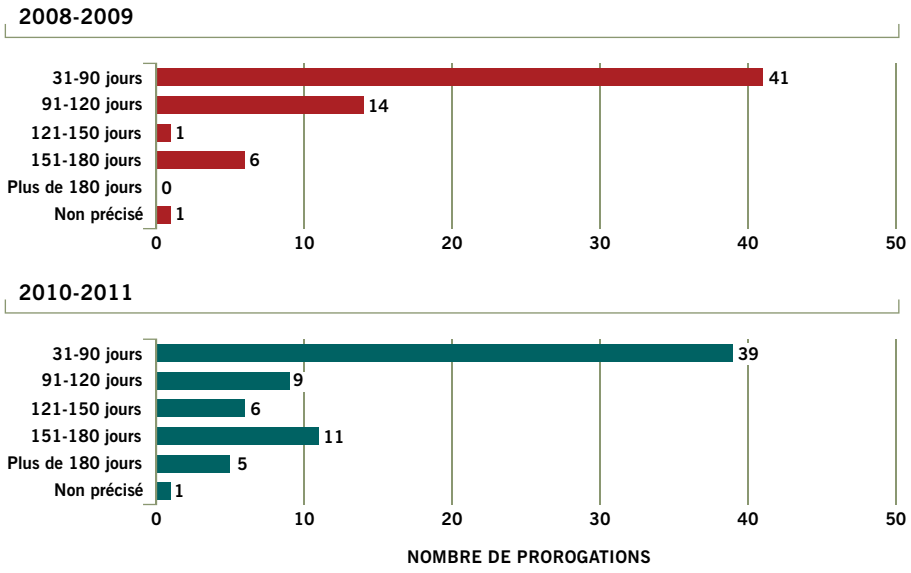
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Patrimoine canadien a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 75 % (57 retards) à 100 % (pas de retards). Cependant, Patrimoine canadien a pris des prorogations pour une plus grande proportion de ses demandes en 2010-2011 (22 %) qu'en 2008-2009 (4 %).



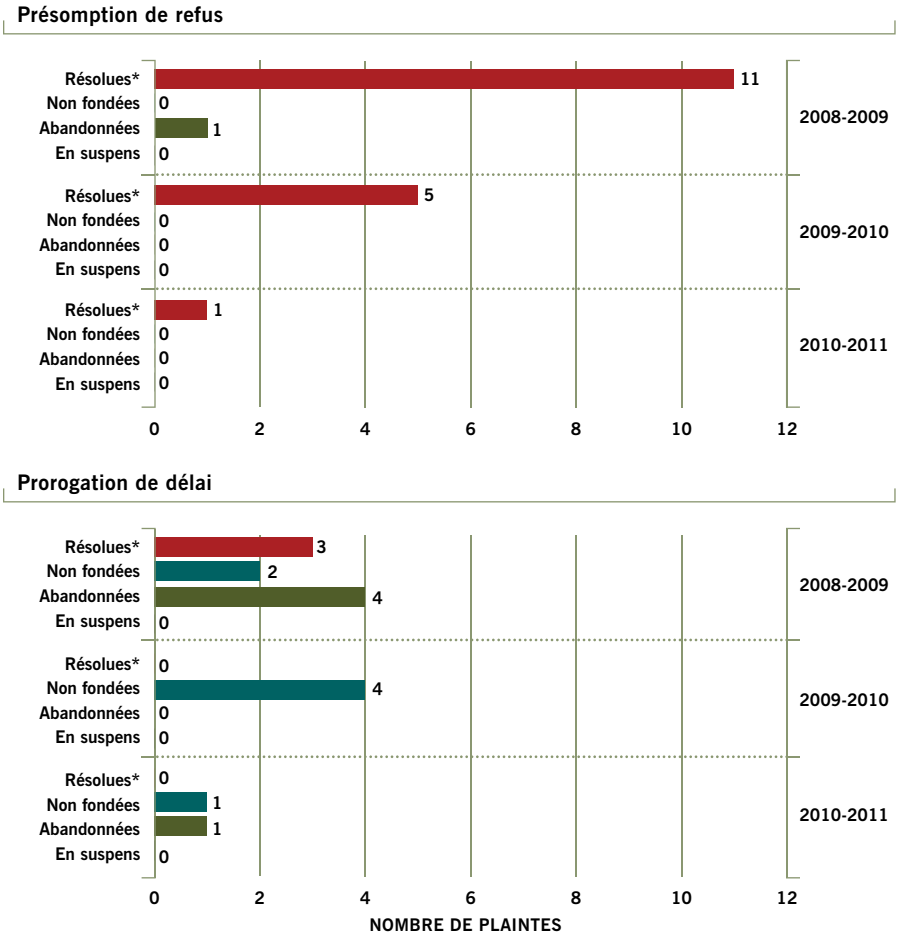
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Patrimoine canadien a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Patrimoine canadien a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat avait alors recommandé que Patrimoine canadien améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, Patrimoine canadien a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note l'accroissement du nombre de prorogations pour plus de 120 jours que Patrimoine canadien a prises en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Patrimoine canadien lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont Patrimoine canadien a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Patrimoine canadien des prorogations autorisées par la Loi. Au total, Patrimoine canadien a fait l'objet de 44 % de moins de plaintes en 2010-2011 qu'en 2008-2009, y compris des plaintes pour présomption de refus et pour prorogation de délai.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	14	2	5	0	**21**
Refus	0	1	2	1	**4**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**14**	**3**	**7**	**1**	**25**
2009-2010					
Administratives	6	4	0	0	**10**
Refus	2	0	3	3	**8**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**8**	**5**	**3**	**3**	**19**
2010-2011					
Administratives	2	1	1	1	**5**
Refus	0	1	0	4	**5**
Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0	2	**4**
Total	**2**	**4**	**1**	**7**	**14**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Patrimoine canadien lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Il y a eu 44 % moins de plaintes contre Patrimoine canadien en 2010-2011 qu'en 2008-2009. La moitié des plaintes reçues en 2010-2011 sont en suspens, tandis que 36 % ont été jugées non fondées ou ont été abandonnées.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Recommandations de 2010-2011

Le rendement global de Patrimoine canadien s'est amélioré en 2010-2011, mais il y a encore place à l'amélioration. Le Commissariat formule quatre recommandations pour inciter l'institution à faire d'autres améliorations en ce sens dans les années à venir.

1. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien ramène son taux de présomption de refus à zéro.

   RÉPONSE : *Patrimoine canadien continue de se conformer à la Loi et de fournir les efforts nécessaires pour traiter ses demandes d'accès à l'information dans les délais prévus par la Loi. Au cours de l'exercice 2010-2011, Patrimoine canadien a traité toutes ses nouvelles demandes dans les délais prescrits. Le Ministère s'est engagé à éliminer son arriéré.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien examine et documente les critères qu'il utilise pour les prorogations de délai, afin de veiller à ce qu'ils soient raisonnables et légitimes.

   RÉPONSE : *L'utilisation des prorogations de délai est documentée dans le manuel des procédures d'accès à l'information de Patrimoine canadien, qui est constamment revu et mis à jour. Patrimoine canadien ne prend des prorogations de délai pour traiter les demandes d'accès à l'information que là où c'est nécessaire et légitime. Tel que noté dans le présent rapport, Patrimoine canadien a reçu très peu de plaintes pour prorogation de délai, et aucune d'entre elles n'a été jugée fondée en 2009-2010 et 2010-2011.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien poursuive la mise en œuvre de son plan pour éliminer son arriéré de demandes d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Au cours de l'exercice financier 2010-2011, non seulement a-t-il traité dans les délais toutes les demandes reçues au cours de l'exercice financier, Patrimoine canadien a fait des progrès considérables vers l'élimination de son arriéré, en fermant 87 des 137 dossiers reportés au nouvel exercice. Il continue de travailler aux dossiers encore actifs.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que Patrimoine canadien fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Patrimoine canadien continue de faire rapport de toutes ses activités en matière d'accès à l'information dans son rapport annuel au Parlement.*

Pêches et Océans Canada

Le ministère des Pêches et des Océans (MPO) est un chef de file national et international en matière de sécurité maritime et de gestion des ressources marines et d'eau douce. Le MPO élabore et met en œuvre des politiques et des programmes soutenant les intérêts scientifiques, écologiques, sociaux et économiques du Canada liés aux océans et aux eaux intérieures, et il voit à ce que les ressources marines et d'eau douce du Canada profitent aux générations actuelles et futures.

Évaluation

(C en 2008-2009)

- Le MPO a connu un très bon rendement en matière d'accès à l'information en 2010-2011. Son taux de présomption de refus était de 4,4 %, et son délai moyen de traitement des demandes reçues et traitées en 2010-2011 était de 39 jours. Le MPO a éliminé son arriéré, et le nombre de plaintes que le Commissariat à l'information (Commissariat) a reçues contre le MPO en 2010-2011 a diminué de deux tiers par rapport à 2008-2009.
- Le MPO attribue la nette amélioration de son rendement à l'appui de la haute direction, à la modification de son ordonnance de délégation, qui a permis de désengorger le bureau d'accès, à une diminution considérable du volume de plaintes ainsi qu'à l'élimination de son arriéré.
- Le MPO a répondu de façon satisfaisante à chacune des cinq recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009. Le Commissariat félicite le MPO pour son rendement et l'incite à devenir un chef de file dans la collectivité de l'accès à l'information (voir page 87).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	103	**67**
Nombre de nouvelles demandes	396	**368**
Nombre de demandes traitées	409	**368**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	253 621	**420 006**
Taux de présomption de refus	13,2 %*	**4,4 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	86	**74**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**39**
Nombre de demandes de consultation reçues	155	**165**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	33	**11**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	12**	**3****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	18,8	**23,1**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership.....A répondu aux attentes
Taux de présomption de refus.....A répondu aux attentes
Arriérés.....A répondu aux attentes
Ressources.....A répondu aux attentes
Gestion des documents.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_29.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Pêches et Océans Canada (MPO) a connu un très bon rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus était de 4,4 %, et son délai moyen de traitement des demandes reçues et traitées en 2010-2011 était de 39 jours (74 jours lorsque les demandes de longue date traitées sont prises en compte). Le MPO a éliminé son arriéré, et le nombre de plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre le MPO en 2010-2011 a diminué de deux tiers par rapport à 2008-2009. Selon toutes ces mesures, le MPO a amélioré son rendement depuis la fiche de rendement précédente.

À l'époque, le MPO était déjà bien conscient de son rendement marginal et la haute direction discutait déjà des mesures à prendre pour s'améliorer. Un des résultats de ces discussions a été la modification de l'ordonnance de délégation pour ajouter la directrice adjointe, Opérations d'AIPRP, et lui donner les pleins pouvoirs de signature. Cela a aidé à désengorger le bureau de la coordonnatrice qui s'y trouvait. Le résultat a été « fabuleux », selon les responsables de l'accès au MPO, qui ont dit que le traitement des demandes s'en est trouvé plus fluide et qu'il y a eu un meilleur contrôle des dossiers et du rendement des équipes individuelles.

Selon la coordonnatrice, le fait de n'avoir à traiter qu'un tiers des plaintes a libéré les analystes, qui ont ainsi pu consacrer leur énergie au traitement des dossiers courants.

Le MPO a retenu les services de consultants pour éliminer son arriéré et a pris des mesures pour collaborer avec le Commissariat afin de régler un certain nombre de plaintes de longue date. La coordonnatrice a dit que le MPO espère continuer de retenir les services des consultants pour gérer toutes demandes volumineuses et complexes qu'il pourrait recevoir, puisque celles-ci peuvent occuper les analystes pendant des mois et compromettre le traitement des demandes courantes.

Le MPO éprouve encore certains problèmes de gestion des renseignements, puisque l'institution détient des dépôts de documents difficiles à gérer à travers le Canada. De plus, le MPO a dit avoir parfois des problèmes de récupération, par exemple, lorsque ses priorités opérationnelles entrent en conflit avec le traitement des demandes d'accès.

Dans le cadre d'un projet pilote, le MPO a créé un poste consacré à la politique et à la gouvernance de son programme d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Une des tâches rattachées à ce poste consiste à examiner comment améliorer la formation et la sensibilisation en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'échelle de l'institution, y compris à rappeler l'importance du principe d'obligation de prêter assistance. Le MPO a aussi fait état d'une meilleure collaboration entre le bureau d'accès et la Direction de la gestion de l'information pour déterminer et mettre en œuvre de nouveaux moyens pour communiquer les messages des deux groupes, dans l'espoir qu'une sensibilisation accrue débouche, par exemple, sur un accroissement de l'efficacité et de la rapidité de la recherche et de la récupération des documents.

Le MPO a investi dans la mise à jour du matériel et des logiciels de gestion des cas et d'édition du programme d'accès. Le site Web du MPO renferme des renseignements précieux pour les clientèles internes et externes et, pour le public, une page affichant les coordonnées des membres du personnel (en les nommant) de l'administration centrale et dans les régions.

Le Commissariat a noté de très longues prorogations, comme l'indiquent les avis que le MPO adresse au Commissariat lorsqu'il prend des prorogations de plus de 30 jours. Les fonctionnaires du MPO ont dit que les demandes concernent souvent des questions aux antécédents historiques (la diminution des stocks de saumon du Pacifique et les effets des chantiers miniers sur les lacs et les cours d'eau, par exemple), qui exigent de longues et nombreuses recherches demandant beaucoup de travail et de consultations avec les autres institutions. Le MPO prévoit que cela se poursuivra à mesure qu'augmentera l'intérêt du public pour les enjeux environnementaux et la gérance de l'environnement. Le MPO communique toujours avec les autres institutions fédérales qu'il consulte pour une estimation de son délai de réponse à la consultation.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait cinq recommandations au MPO dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_29.aspx.)

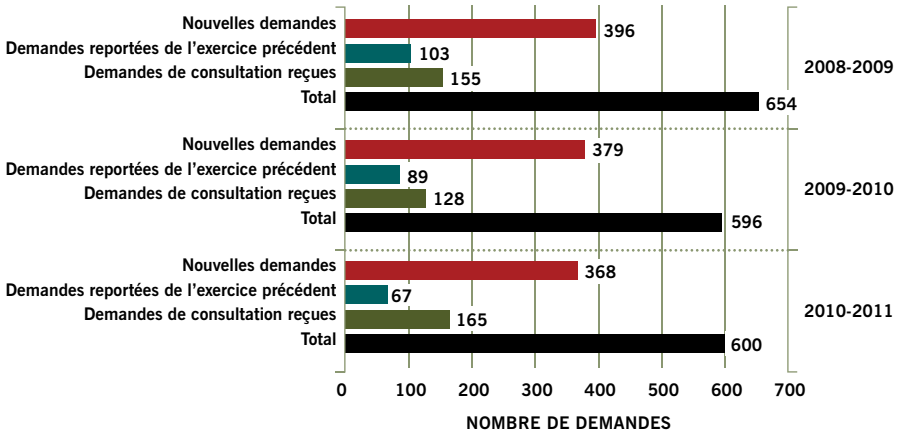
1. Au sujet du leadership de la haute direction pour ce qui est de la fonction d'accès, le MPO a dit que les cadres supérieurs ont toujours appuyé la fonction d'accès et qu'ils prévoient maintenir leur appui. Par contre, le MPO a aussi

fait savoir que le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor a contribué à attirer l'attention de la haute direction sur la façon dont le programme d'accès est géré. Ce niveau d'engagement a contribué à améliorer la conformité du programme. La coordonnatrice de l'accès à l'information du MPO relève désormais du sous-ministre et doit rendre des comptes à une sous-ministre adjointe principale et à un directeur général, plutôt qu'à un directeur général seulement.

2. Le MPO s'approche d'un taux de présomption de refus idéal, conforme à la recommandation du Commissariat. Cela peut soulever des craintes concernant l'abus des prorogations pour assurer la conformité. Le MPO a dit qu'environ la moitié de ses consultations doivent passer par le service de Renseignements confidentiels du Cabinet/Conseillers juridiques du Bureau de Conseil privé, si bien qu'elles nécessitent des prorogations. Néanmoins, le MPO a pu traiter la majorité (78 %) de ses nouvelles demandes dans les 30 jours.

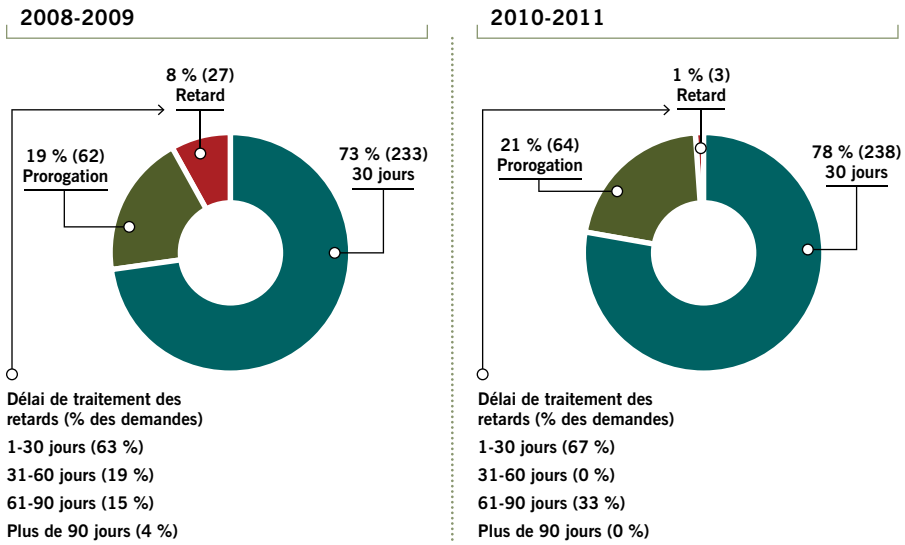
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Pêches et Océans Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 8 %. Ceci est largement attribuable à la diminution de 35 % du nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent. Si nous prenons en compte le changement en terme de pourcentage les nouvelles demandes (diminution de 7 %) et les demandes de consultation (augmentation de 6 %) s'annulent presque. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 66 %.



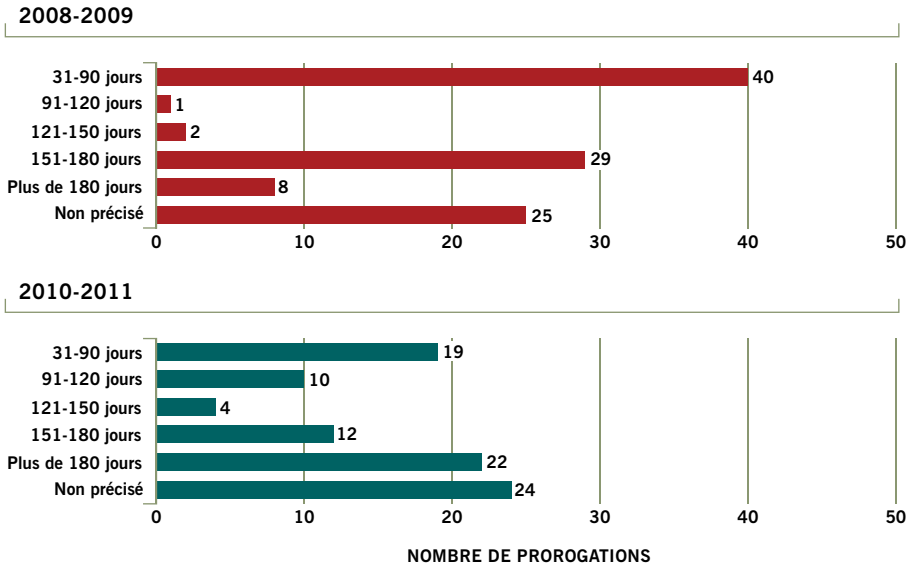
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Pêches et Océans Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 92 % à 99 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 27 demandes en 2008-2009 et 3 en 2010-2011.



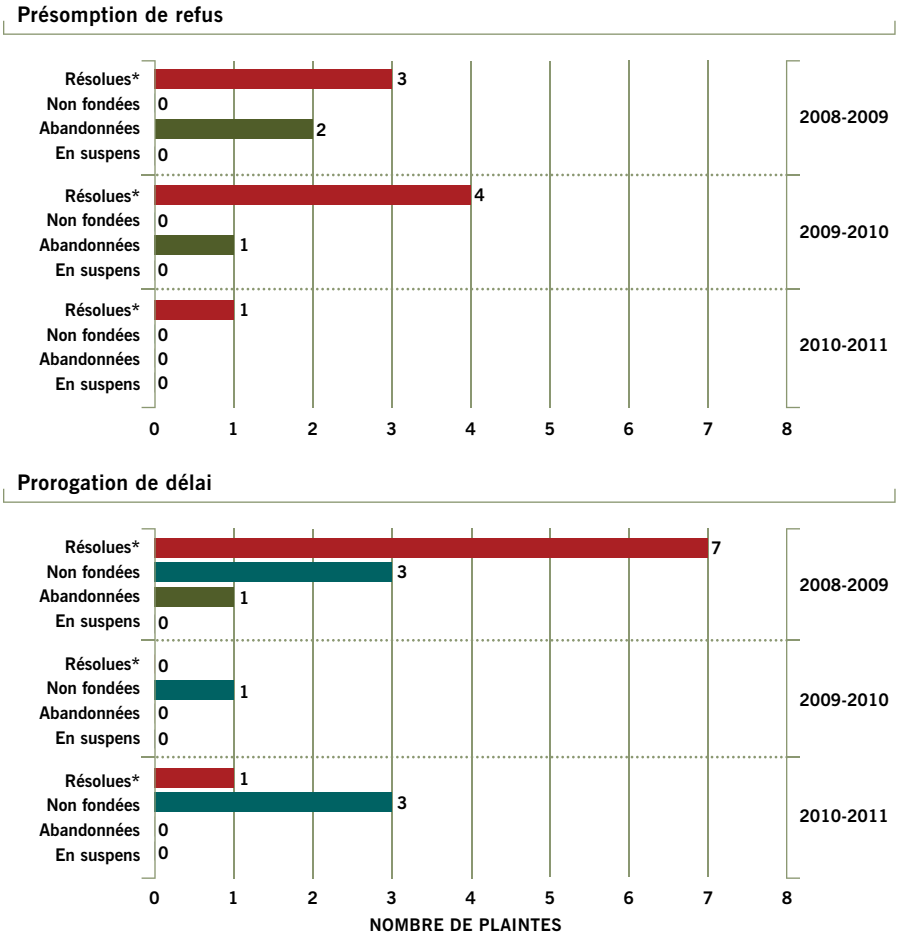
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Pêches et Océans Canada (MPO) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MPO s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable sur ce point en 2008-2009 comme en 2010-2011. Le Commissariat note que le MPO a pris plus de prorogations de 121-150 jours et de plus de 180 jours.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Pêches et Océans Canada (MPO) lors des trois exercices commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont le MPO a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le MPO des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre de ces deux types de plaintes a diminué en 2010-2011 alors qu'il était déjà bas en 2008-2009.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	11	5	4	0	**20**
Refus	1	4	7	1	**13**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**12**	**9**	**11**	**1**	**33**
2009-2010					
Administratives	4	1	2	0	**7**
Refus	1	2	0	6	**9**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	2	**2**
Total	**5**	**3**	**2**	**8**	**18**
2010-2011					
Administratives	2	3	0	0	**5**
Refus	1	0	2	3	**6**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**3**	**3**	**2**	**3**	**11**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Pêches et Océans Canada (MPO) lors des trois exercices commençant en 2008-2009. Depuis la fiche de rendement de 2008-2009, le Commissariat reçoit moins de plaintes chaque année contre le MPO.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

3. Le MPO a retenu les services de consultants pour éliminer son arriéré. Il espère pouvoir continuer d'employer des consultants pour les demandes volumineuses et complexes, qui empêchent les analystes de se consacrer aux nouvelles demandes. Cela devrait contribuer à empêcher la constitution d'un nouvel arriéré.

4. Malgré sa préoccupation constante concernant le manque de personnel qualifié dans la collectivité de l'accès, où la concurrence est vive, le MPO est une institution bien pourvue en ressources, comptant suffisamment de personnel pour traiter sa charge de travail.

5. La gestion des documents demeure un problème au MPO. Cependant, grâce à la formation et à du nouveau matériel et des nouveaux logiciels, elle ne semble pas entraver son rendement, puisque l'institution a pu ramener son délai de traitement moyen des nouvelles demandes à 39 jours.

Recommandations de 2010-2011

Considérant le rendement exceptionnel du MPO, le Commissariat lui propose d'assumer un rôle de leader dans la collectivité de l'accès à l'information, et fait les recommandations suivantes pour l'aider à continuer de s'améliorer.

1. Le Commissariat à l'information recommande à Pêches et Océans Canada de maintenir le solide rendement, que lui ont valu les efforts de son bureau d'accès à l'information, ainsi que l'appui et la surveillance continus de ses dirigeants.

RÉPONSE : *D'accord. Pêches et Océans Canada s'efforcera de maintenir le solide rendement, que lui ont valu les efforts du bureau d'accès à l'information. La haute direction du MPO continuera d'appuyer l'accès à l'information par un solide leadership et une surveillance étroite.*

À cette fin, le bureau de l'AIPRP continuera d'offrir régulièrement de la formation à tous les employés et diffusera des messages périodiques via le bulletin

électronique du Ministère pour informer le personnel du MPO des faits nouveaux en matière d'AIPRP.

Le bureau de l'AIPRP explorera aussi la possibilité d'offrir de la formation et d'accroître la sensibilisation à l'AIPRP en utilisant la technologie du Web 2.0 pour offrir des séances de formation, tout en publiant périodiquement les réponses aux questions fréquemment posées dans le bulletin électronique hebdomadaire du Ministère.

Enfin, par des présentations périodiques au Conseil de gestion du Ministère, nous continuerons d'informer la haute direction des avancements en matière d'AIPRP et de l'efficacité avec laquelle nous respectons les délais.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Pêches et Océans Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de cette recommandation dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *D'accord. Pêches et Océans Canada consacrera une section du rapport annuel de 2011-2012 sur l'application de la* Loi sur l'accès à l'information *qu'il présente au Parlement aux conclusions de la fiche de rendement de 2010-2011 du Commissariat à l'information.*

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

La mission du portefeuille de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, qui comprend le Programme du travail fédéral et Service Canada, est de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient productives et gratifiantes, et d'améliorer leur qualité de vie.

Évaluation

(C en 2008-2009)

- RHDCC a connu un bon rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 3,5 % et son délai moyen de traitement d'une demande est de 45 jours. RHDCC a aussi éliminé ses arriérés de demandes de longue date.
- RHDCC attribue l'amélioration de son rendement à la solidité et à l'expertise de son équipe d'accès à l'information, où le roulement est faible, à l'institution d'un rapport trimestriel pour communiquer clairement les plans et les priorités, et à fournir une mise à jour à la haute direction au sujet de ses statistiques sur l'accès à l'information.
- RHDCC a donné une suite satisfaisante à trois des recommandations de 2008-2009 du Commissariat à l'information. Le Commissariat a émis une nouvelle recommandation au sujet de l'ordonnance de délégation de RHDCC, pour qu'elle ne soit pas une cause de retard dans le processus d'accès, de même que d'autres recommandations pour s'améliorer (voir page 93).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	78	**46**
Nombre de nouvelles demandes	295	**492**
Nombre de demandes traitées	406	**475**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	65 898	**106 518**
Taux de présomption de refus	10,2 %*	**3,5 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	80	**45**
Nombre de demandes de consultation reçues	129	**148**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	>85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	11	**26**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	5**	**14****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	15	**11,3**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation ..... N'a pas répondu aux attentes
Arriérés ..... A répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai ..... A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations et la réponse initiale de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_30.aspx.

- 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'annexe B pour la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour calculer ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a connu un bon rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 3,5 % et son délai moyen de traitement d'une demande de 45 jours. RHDCC a aussi éliminé ses arriérés de demandes de longue date. Ces réalisations reflètent des améliorations remarquables depuis 2008-2009, qui, selon RHDCC, était une année atypique, en raison de la fusion de ses fonctions d'accès à l'information avec celles de Service Canada.

En vue de réduire le taux de présomption de refus, les responsables de RHDCC ont institué un rapport trimestriel pour communiquer clairement les plans et les priorités. De même, la haute direction reçoit maintenant des rapports périodiques de statistiques sur l'accès, dont l'objet est de sensibiliser l'ensemble de l'organisation. RHDCC a mentionné que le but de cette mise à jour n'est pas de pointer du doigt un secteur spécifique, mais plutôt de repérer rapidement les questions qui pourraient s'avérer problématiques.

RHDCC a dit avoir une équipe d'accès à l'information qui est solide et stable, menant à une confiance, une convergence et une continuité. Ces dernières années, le roulement de personnel de RHDCC a été très faible.

RHDCC a dit qu'il n'y a pas eu de retards dans le processus d'approbation. Le chef de la direction d'une direction générale ou d'une région reçoit une copie du dossier de communication, sur demande, et a quatre jours ouvrables pour indiquer qu'il est au courant des documents à communiquer. Les dossiers peuvent aussi être remis aux Communications et au cabinet du ministre, sur demande. Les responsables de l'accès ont dit que la réponse aux demandes d'information n'est pas retardée par ce processus « vu et noté », puisqu'il est abondamment clair pour toutes les parties prenantes qu'il y a des délais imposés par la Loi. Contrairement à la recommandation de 2008-2009 du Commissariat, cependant, l'ordonnance de délégation de RHDCC demeure floue, mentionnant certains hauts fonctionnaires qui ne font pas partie du bureau d'accès. Les responsables de RHDCC sont d'avis que, compte tenu de la taille et de la structure complexe de l'institution, la directrice de l'accès a tout avantage à pouvoir compter sur les cadres supérieurs du portefeuille.

Le nombre de plaintes contre RHDCC a plus que doublé, passant de 11 en 2008-2009 à 26 en 2010-2011, dont la moitié pour des prorogations de délai. RHDCC a expliqué que cette augmentation du nombre de plaintes vient de l'augmentation du nombre de demandes : il a reçu 67 % de plus de demandes en 2010-2011 qu'en 2008-2009. Les responsables de l'accès ont dit qu'un grand nombre de plaintes venaient d'une même personne. Avec la multiplication des plaintes pour prorogation de délai, le Commissariat rappelle à RHDCC de veiller à ce que toutes les prorogations de délai qu'il prend soient raisonnables.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait quatre recommandations à RHDCC dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_30.aspx.)

1. RHDCC n'a pas changé son ordonnance de délégation malgré la recommandation du Commissariat, afin d'éliminer les fonctionnaires qui n'ont pas de responsabilités en matière d'accès. Selon l'expérience du Commissariat, les ordonnances de délégation rigoureuses qui ne sont pas floues ont tendance à donner les meilleurs résultats. Cependant, les responsables de l'accès à RHDCC ont mentionné que leur ordonnance de délégation ne retarde pas le processus d'accès, comme en témoigne le rendement de l'institution pour l'année 2010-2011.

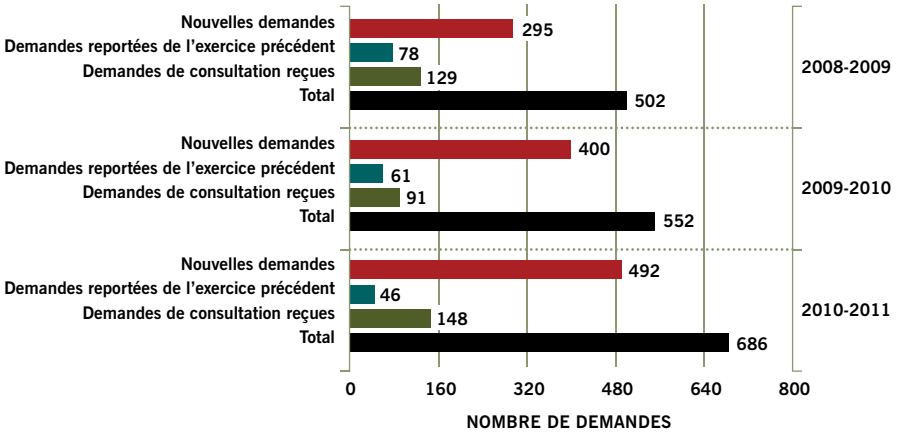
2. RHDCC a éliminé ses arriérés de demandes de longue date, selon la recommandation du Commissariat.

3. RHDCC a ramené son taux de présomption de refus à 3,5 %, soit l'un des plus faibles parmi les institutions visées par le processus des fiches de rendement en 2010-2011.

4. RHDCC s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable pour l'envoi de ses avis de prorogation de plus de 30 jours.

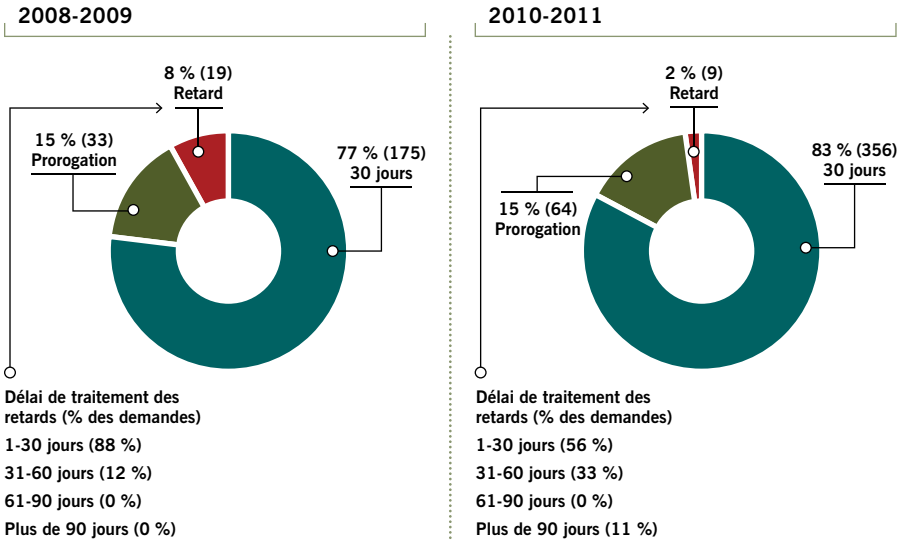
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 37 %. Le nombre de demandes d'accès reportées de l'exercice financier précédent a diminué de 41 %, mais celui des nouvelles demandes a augmenté de 67 % et celui des demandes de consultation a crû de 15 % de 2008-2009 à 2010-2011. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 62 %.



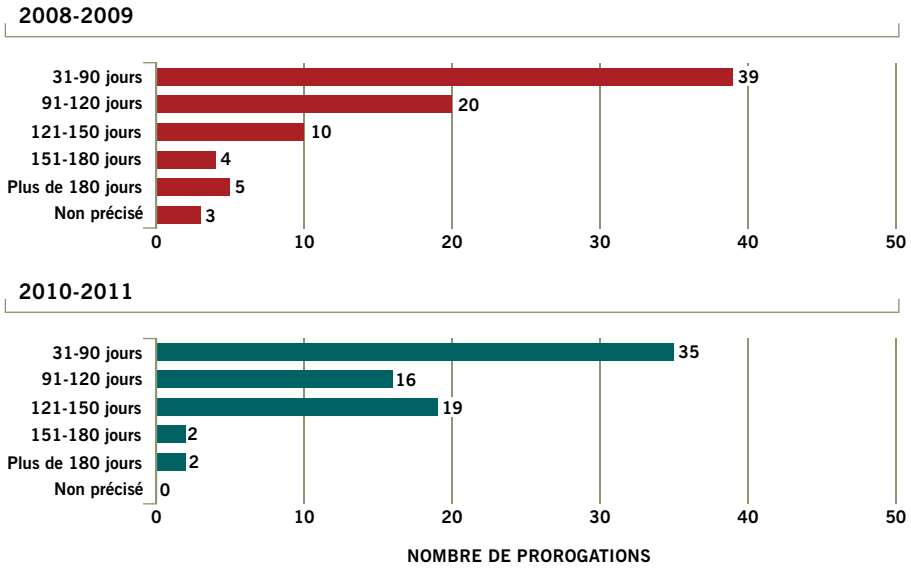
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 92 % à 98 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 19 demandes en 2008-2009 et 9 en 2010-2011. Bien que le nombre de demandes en retard soit faible, RHDCC a mis plus de temps à les traiter après l'échéance en 2010-2011 qu'en 2008-2009.



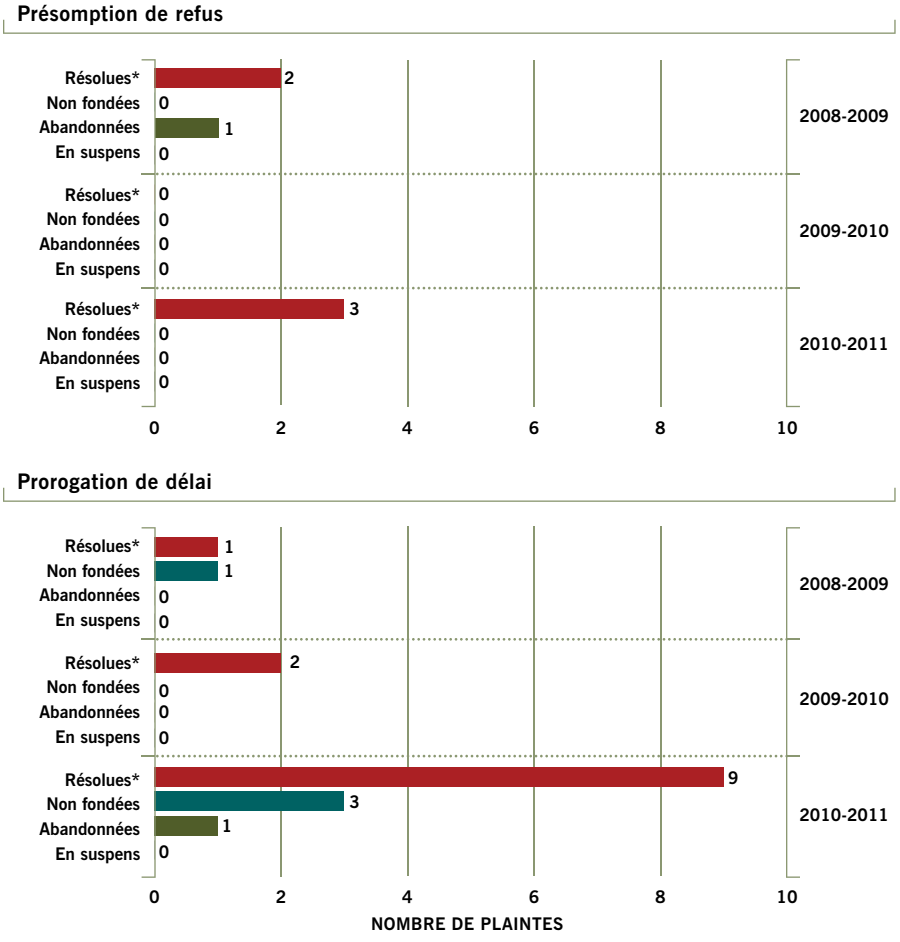
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a dit avoir prises en 2008-2009 et en 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. RHDCC s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point, en 2008-2009 comme en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009: plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont RHDCC a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par RHDCC des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre de plaintes pour prorogation de délai contre RHDCC a plus que quintuplé de 2008-2009 à 2010-2011. Sur les 13 plaintes pour prorogation de délai reçues en 2010-2011, 9 ont été réglées.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	3	1	1	0	**5**
Refus	2	0	2	1	**5**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	**1**
Total	**5**	**1**	**3**	**2**	**11**
2009-2010					
Administratives	5	0	1	0	**6**
Refus	7	1	4	0	**12**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**12**	**1**	**5**	**0**	**18**
2010-2011					
Administratives	12	3	1	0	**16**
Refus	2	4	0	4	**10**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**14**	**7**	**1**	**4**	**26**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) dans les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le nombre de plaintes contre RHDCC a plus que doublé de 2008-2009 à 2010-2011. La moitié des plaintes reçues en 2010-2011 concernaient l'utilisation par RHDCC des prorogations de délai.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Recommandations de 2010-2011

À la lumière du rendement solide de RHDCC, le Commissariat lui propose d'assumer un rôle de leader dans la collectivité de l'accès à l'information. Cependant, le Commissariat fait également trois nouvelles recommandations pour l'inciter à s'améliorer davantage.

1. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada revoie périodiquement les processus et les délais pour les approbations que nécessite l'inclusion de fonctionnaires qui n'ont pas de responsabilités en matière d'accès dans l'ordonnance de délégation, afin de veiller à ce qu'ils ne retardent pas la communication de documents.

   RÉPONSE : *Par ses rapports trimestriels sur la gestion de l'accès à l'information, RHDCC fait périodiquement le point sur ses délais de réponse aux demandes en vertu de la* Loi sur l'accès à l'information.

   Il faut noter que le processus de RHDCC ne comporte pas l'obtention d'approbations des fonctionnaires sans responsabilités en matière d'accès qui sont nommés dans l'ordonnance de délégation.

   La mention de cadres supérieurs dans l'ordonnance de délégation est utile pour la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, puisque le fait d'avoir une voix à la table de la haute direction signifie que les questions d'accès qui doivent être débattues peuvent l'être rapidement à un niveau supérieur et réglées efficacement.

2. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada revoie l'utilisation qu'il fait des prorogations pour s'assurer qu'elles sont raisonnables.

RÉPONSE : Au printemps 2012, RHDCC entreprend un examen de l'utilisation qu'il fait des prorogations afin de s'assurer qu'elles sont raisonnables.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources humaines et Développement des compétences Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *RHDCC fera rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre des recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.*

Ressources naturelles Canada

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

Évaluation

(F en 2008-2009)

- RNCan a amélioré son rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 13,2 % et le délai moyen de traitement d'une demande de 59 jours. RNCan a traité à temps toutes les demandes qu'il a reçues entre septembre 2010 et mars 2011, et a fermé la totalité des 24 dossiers de longue date contenus dans ses arriérés.
- RNCan a attribué cette amélioration de rendement à son initiative de réingénierie de l'AIPRP lancée en septembre 2010. Cette initiative aux aspects multiples a comporté, entre autres choses, la révision de l'ordonnance de délégation de sorte que le coordonnateur est maintenant la seule personne qui peut agir pour le ministre en ce qui a trait aux exclusions et aux autres questions d'accès.
- RNCan a donné une suite satisfaisante à chacune des cinq recommandations de 2008-2009 du Commissariat à l'information. Le Commissariat émet six nouvelles recommandations pour inciter l'institution à améliorer son rendement davantage (voir page 99).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	72	**41**
Nombre de nouvelles demandes	365	**354**
Nombre de demandes traitées	370	**363**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	64 462	**73 774**
Taux de présomption de refus	22,4 %*	**13,2 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	65	**59**
Nombre de demandes de consultation reçues	170	**147**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	11	**5**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	1**	**1****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	5,6	**7,0**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation .....A répondu aux attentes
Ressources .....A répondu aux attentes
Délai moyen de traitement .....A répondu aux attentes
Taux de présomption de refus .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que de la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_11.aspx.

* 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'annexe B pour la formule utilisée par le Commissariat à l'information pour calculer ce taux.)

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Ressources naturelles Canada (RNCan) a amélioré son rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus a été de 13,2 % et son délai moyen de traitement d'une demande de 59 jours. RNCan a traité à temps toutes les demandes qu'il a reçues entre septembre 2010 et mars 2011, et a fermé la totalité des 24 dossiers de longue date contenus dans ses arriérés.

RNCan a lancé son initiative de réingénierie de l'AIPRP en septembre 2010. Cette initiative aux aspects multiples a comporté, chose très importante, la révision de l'ordonnance de délégation de sorte que le coordonnateur est maintenant la seule personne qui peut agir pour le ministre en ce qui a trait aux exclusions et aux autres questions d'accès.

En définitive, le plan a donné lieu à un accroissement de la responsabilisation interne, attiré l'attention sur la fonction d'accès à l'échelle de l'institution, et concentré l'attention des dirigeants de RNCan sur la nécessité de s'améliorer après la réception d'une note d'échec dans la fiche de rendement de 2008-2009. Un comité de directeurs généraux, à l'échelle de l'institution, assure maintenant la supervision des opérations d'accès. Sous la présidence de la directrice générale, Direction du secrétariat ministériel et des affaires parlementaires, le comité a pour objectif particulier d'abréger le délai moyen de traitement des demandes à RNCan. Le comité étudie aussi les questions concernant la politique d'accès et les procédures de traitement de l'institution, la formation et le partage des pratiques exemplaires à l'échelle de l'institution. En outre, le sous-ministre a fait du rendement en matière d'accès une priorité du Ministère pour 2010-2011. Par conséquent, des mesures de rendement en matière d'accès ont été ajoutées aux ententes de gestion du rendement des cadres supérieurs de RNCan.

Le bureau d'accès a aussi vu ses ressources augmenter. Le nombre d'équivalents temps plein est passé de 5,6 en 2008-2009 à 7 en 2010-2011, mais il y a du financement disponible pour 12 postes. L'institution a mis un accent renouvelé sur la formation, qui est donnée à divers membres du personnel, y compris des directeurs et des gestionnaires de programme, et qui a contribué à renforcer le programme de réingénierie. RNCan dit que les outils logiciels présentent encore d'importants défis pour les agents et les gestionnaires, ce qui a entraîné des pertes d'efficacité et effrite la confiance dans l'exactitude des rapports informatiques. Cependant, le bureau a investi dans un nouveau système pour le traitement des documents et les prélèvements, ce qui, espère-t-il, débouchera sur de nouvelles efficiences et donnera des rapports plus exacts. L'institution a aussi des plans de rénovation et d'expansion des bureaux pour décembre 2011.

RNCan a observé une amélioration générale du délai requis pour les consultations. Cependant, le long délai que prennent certaines institutions pour répondre aux demandes de consultation continue de se répercuter sur les délais de traitement de RNCan.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a émis cinq recommandations à RNCan dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_11.aspx.)

1. RNCan a modifié l'ordonnance de délégation, selon la recommandation du Commissariat, de sorte que seul le coordonnateur a le pouvoir délégué pour les exclusions et les autres questions d'accès. De l'avis du Commissariat, c'est la formule optimale.

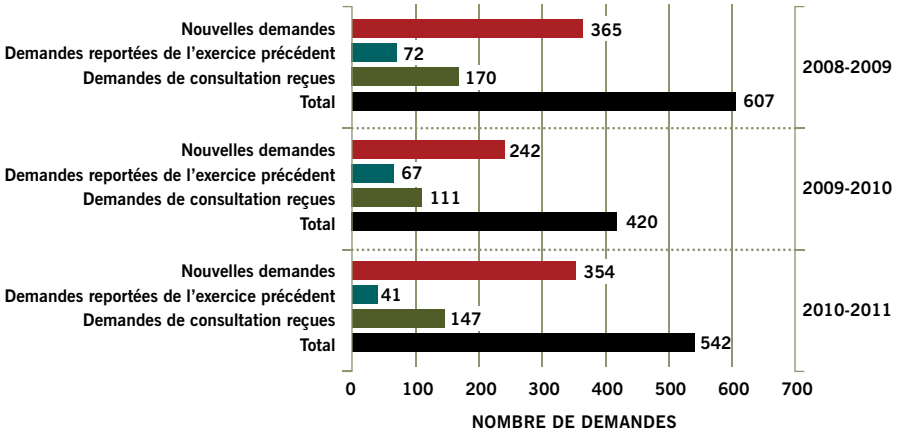
2. RNCan a affecté de nouvelles ressources au programme d'AIPRP, y compris du personnel, du matériel et des bureaux rénovés.

3. Selon la recommandation du Commissariat, RNCan a abrégé son délai moyen de traitement, et a mis sur pied un comité de directeurs généraux chargé de proposer d'autres améliorations.

4. RNCan a diminué son taux de présomption de refus de 41 % depuis 2008-2009.

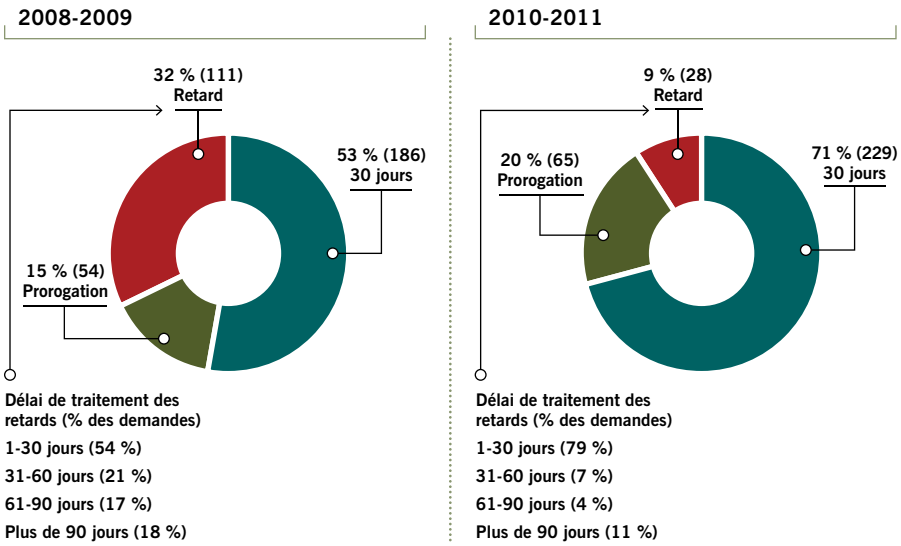
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Ressources naturelles Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 11 %. Cette diminution vient de baisses dans chacune des trois catégories de demandes : nouvelles demandes (3 %), demandes reportées de l'exercice précédent (43 %) et demandes de consultation (14 %). Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 14 %.



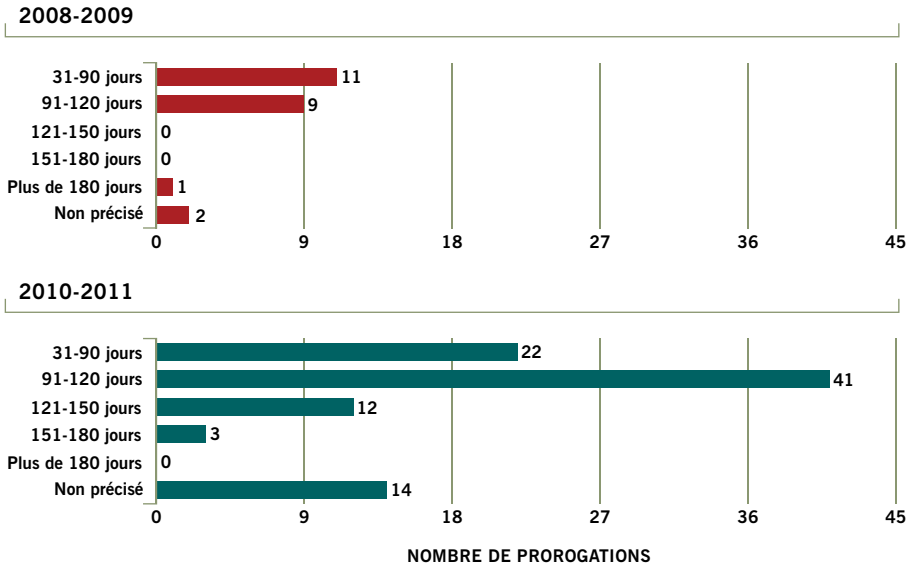
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Ressources naturelles Canada (RNCan) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 68 % à 91 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 111 demandes en 2008-2009 et 28 en 2010-2011. RNCan a non seulement diminué son inventaire de demandes en retard, mais les a traitées plus rapidement, fermant ainsi 79 % des dossiers dans les 30 jours après l'échéance en 2010-2011, comparativement à 54 % en 2008-2009.



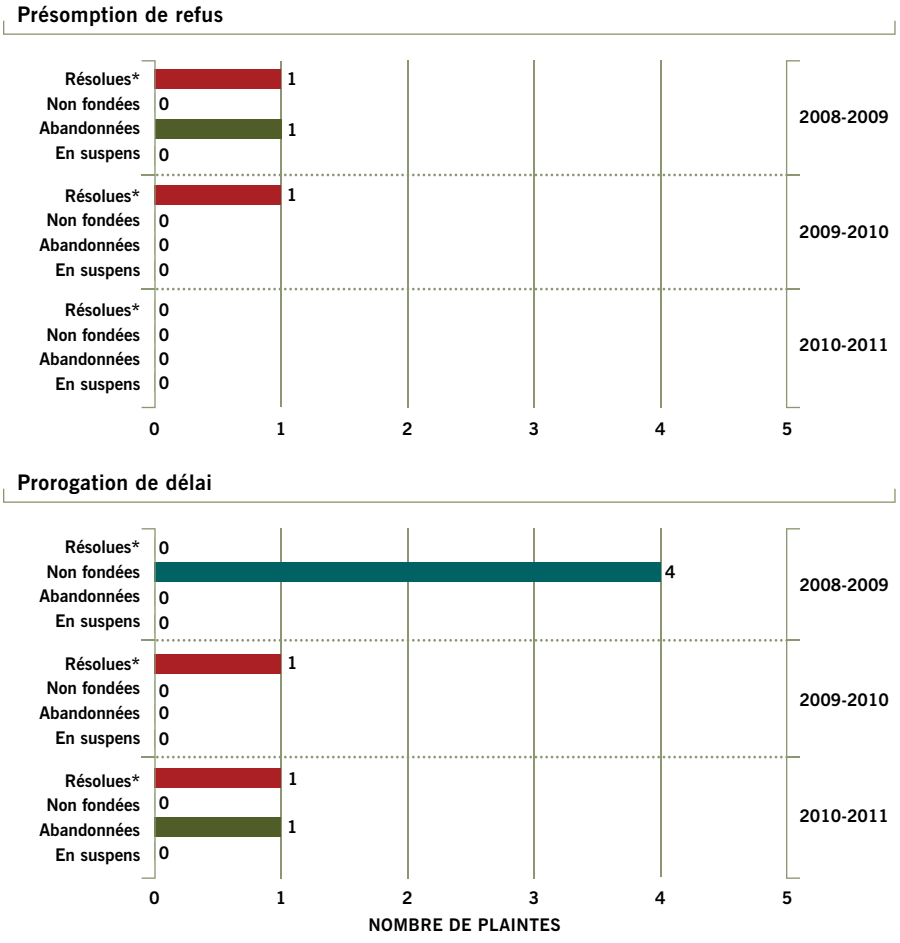
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Ressources naturelles Canada (RNCan) a dit avoir prises en 2008-2009. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. RNCan a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat a alors recommandé que RNCan améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, RNCan a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note l'augmentation du nombre de prorogations que RNCan a prises en 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Ressources naturelles Canada (RNCan) dans les trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont RNCan a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par RNCan des prorogations autorisées par la Loi. Au total, le nombre de plaintes dont RNCan a fait l'objet a diminué de 55 % de 2008-2009 à 2010-2011. Il n'y a pas eu de plaintes pour présomption de refus en 2010-2011, et le nombre de plaintes pour prorogation de délai a diminué de moitié par rapport à 2008-2009.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	1	4	1	0	**6**
Refus	0	0	1	2	**3**
Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0	0	**2**
Total	**1**	**6**	**2**	**2**	**11**
2009-2010					
Administratives	2	2	1	0	**5**
Refus	1	3	0	1	**5**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**3**	**6**	**1**	**1**	**11**
2010-2011					
Administratives	1	0	1	1	**3**
Refus	0	0	0	2	**2**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**1**	**0**	**1**	**3**	**5**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Ressources naturelles Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le nombre de plaintes a diminué de plus de moitié en 2010-2011 par rapport au niveau des deux périodes de référence précédentes.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

5. RNCan s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable pour ce qui est de l'envoi des avis requis de prorogation de plus de 90 jours, selon la recommandation du Commissariat.

Recommandations de 2010-2011

RNCan a connu un meilleur rendement en 2010-2011 qu'en 2008-2009, mais la note « C » est faible et indique qu'il y a encore des améliorations à faire. Par conséquent, le Commissariat émet les recommandations suivantes.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre des Ressources naturelles et le sous-ministre de Ressources naturelles Canada fassent preuve de leadership dans la surveillance des progrès et du respect de la *Loi sur l'accès à l'information* au bureau de l'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Les responsables de l'AIPRP à Ressources naturelles Canada poursuivent leurs réunions hebdomadaires avec le personnel du ministre pour le mettre au courant des progrès que fait la division et de la façon dont elle se conforme à la* Loi sur l'accès à l'information. *Le sous-ministre et les cadres de niveau supérieur sont informés hebdomadairement au Comité des opérations du SM par le SMA de la direction responsable de l'accès à l'information, par le biais du rapport hebdomadaire de la division intitulé :* « Aperçu de l'AI ».

2. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada impose des délais fixes à l'intérieur desquels les institutions consultées ont la possibilité de recommander des prélèvements, à défaut de quoi Ressources naturelles Canada, en tant qu'institution fédérale ayant reçu la demande, déciderait lui-même des exceptions applicables.

   RÉPONSE : *La division de l'accès à l'information de RNCan poursuivra sa recherche d'approches innovatrices de collaboration avec les collègues des autres ministères pour l'amélioration de son rendement en ce qui a trait à la rapidité des consultations. Le processus de consultation restera soumis à des échéanciers fixes.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada examine et documente les critères qu'il utilise pour les prorogations de délai afin de veiller à ce qu'ils soient raisonnables et légitimes.

RÉPONSE : *Les fonctionnaires de l'AIPRP de RNCan continueront de veiller à l'application de critères raisonnables et légitimes pour établir le besoin de prorogations. En particulier, la division de l'AIPRP veillera à appliquer les nouvelles directives du SCT de façon convergente dans tous les cas.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada ramène son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *RNCan a amélioré considérablement son taux de présomption de refus depuis sa dernière période de référence. RNCan maintiendra les nouveaux processus qui ont contribué à ce succès et continuera de chercher de nouveaux moyens d'opérer pour améliorer son taux de conformité. Nos calculs actuels pour l'exercice 2011-2012 font ressortir un taux de présomption de refus de 2 %.*

5. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada continue de s'efforcer de ramener son délai de traitement à zéro.

RÉPONSE : *En plus de la mise en œuvre de toutes les recommandations de la fiche de rendement de 2008-2009 du Commissariat, RNCan a mis en place un certain nombre de mécanismes qui l'aideront à atteindre son objectif d'abrégement de son délai moyen de traitement. Ces mécanismes comprennent la bonne gouvernance du traitement aux fins de l'AIPRP par le biais du le Comité de l'AIPRP des DG, les séances d'information hebdomadaires avec le cabinet du ministre, les séances d'information hebdomadaires de l'équipe de la haute direction du Ministère aux réunions du Comité des opérations du sous-ministre, qui se réunit chaque semaine, les mesures de rendement dans les accords sur le rendement de la haute direction, l'instauration d'outils électroniques pour faciliter le traitement, l'amélioration des mécanismes de suivi, et les installations ultramodernes pour l'équipe de l'AIPRP, pour ne nommer que ceux-là.*

6. Le Commissariat à l'information recommande que Ressources naturelles Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *RNCan traitera des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son prochain rapport annuel au Parlement sur l'accès à l'information.*

Santé Canada

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

Évaluation

(D en 2008-2009)

- Santé Canada a amélioré son rendement en 2010-2011 sur certains points, mais pas sur d'autres. Son taux de présomption de refus a été de 15,8 %, et il a traité 62 % de plus de dossiers qu'en 2008-2009. Cependant, à cause d'une augmentation du nombre de nouvelles demandes, le nombre de cas reportés à 2011-2012 a crû par rapport aux années précédentes. Le nombre de plaintes contre Santé Canada a aussi augmenté en 2010-2011.
- Santé Canada a mis en œuvre un plan d'amélioration des opérations d'accès et dit qu'il commence à donner des résultats. Néanmoins, le Commissariat à l'information continue de déplorer le mauvais état de la gestion des documents et le fait que l'institution continue de prendre des prorogations pour fouiller ses documents.
- Malgré l'amélioration d'ensemble de son rendement, Santé Canada n'a pas répondu de façon satisfaisante à deux des six recommandations énoncées en 2008-2009 par le Commissariat. En outre, une note « C » indique qu'il y a encore des améliorations à faire. Par conséquent, le Commissariat réitère les recommandations en suspens, et en ajoute plusieurs nouvelles (voir page 105).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	359	**545**
Nombre de nouvelles demandes	1 158	**1 602**
Nombre de demandes traitées	950	**1 535**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	341 253	**467 172**
Taux de présomption de refus	19,3 %*	**15,8 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	132	**144**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**60**
Nombre de demandes de consultation reçues	204	**243**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	43	**81**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	24**	**42****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier.	19,5	**20,44**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership ..... A répondu aux attentes
Ordonnance de délégation ..... A répondu aux attentes
Arriérés ..... A répondu aux attentes
Prorogations de délai ..... N'a pas répondu aux attentes
Gestion des documents ..... N'a pas répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_9.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Santé Canada a amélioré son rendement de 2010-2011 sur certains points, mais pas sur d'autres. Son taux de présomption de refus a été de 15,8 %, comparativement à 19,3 % en 2008-2009. Avec à peu près le même nombre d'employés, Santé Canada a traité 62 % de plus de dossiers qu'en 2008-2009. Cependant, à cause d'une augmentation du nombre de nouvelles demandes, le nombre de cas reportés en 2011-2012 a augmenté depuis 2008-2009. Le nombre de plaintes contre Santé Canada a aussi augmenté en 2010-2011 (ayant plus que doublé dans les catégories d'ordre administratives et des refus).

Santé Canada a pu réduire de près de moitié ses arriérés de demandes de longue date, en fermant tous les dossiers reportés de 2007, sauf un. Cependant, il n'a pas atteint son objectif d'éliminer complètement les arriérés pour la fin de 2010-2011, et il a encore un très vieil inventaire. De plus, il existe un autre point préoccupant, Santé Canada a pris plus de 90 jours après la date d'échéance pour fermer près de la moitié des nouveaux dossiers qui étaient en retard en 2010-2011.

Après la fiche de rendement de 2008-2009, qui a valu une note « D » à Santé Canada, l'institution a lancé le Plan d'action pour la transformation de l'AIPRP, dans l'espoir d'inverser ce mauvais rendement. De plus, les nouveaux dirigeants à Santé Canada auraient fait des efforts pour mieux cibler l'accès à l'information à l'échelle de l'institution. Dans son rapport d'étape au Commissariat à l'information daté du mois d'octobre 2010, Santé Canada a dit constater des progrès par rapport aux étapes importantes et aux cibles fixées dans le plan. Par la suite, les responsables de l'accès ont mentionné qu'il y avait encore eu d'autres progrès envers l'élimination des arriérés, maintenant qu'une équipe était affectée à son élimination.

L'intégration de l'accès à l'information dans les ententes de rendement de certains cadres supérieurs a permis d'abréger le délai de récupération des documents dans les secteurs de programme. Néanmoins, et malgré les promesses répétées d'amélioration, tant au Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes qu'au Commissariat, Santé Canada reste confronté à d'importants défis en matière de gestion de l'information. Il y a de nombreux documents qui ne sont tout simplement pas disponibles, même si l'on dit qu'ils devraient l'être. De plus, le bureau d'accès à l'information de Santé Canada dit être très inquiet au sujet des documents dont la gestion est centralisée, et de la capacité de trouver les documents demandés aussi vite que possible à l'aide du système. Santé Canada continue de prendre de nombreuses prorogations pour faire des recherches dans les documents qu'il détient (138 pour moins de 30 jours et 215 pour plus de 30 jours).

Dans le questionnaire du Commissariat pour la fiche de rendement de 2010-2011, l'institution mentionne une « nouvelle procédure de communication et d'avis » qui a remplacé l'ancien processus d'approbation des documents de nature très délicate, et qui, dit-elle, respecte l'ordonnance de délégation. Les bureaux responsables sont informés des demandes d'intérêt afin de se préparer à de nouvelles questions du public. Selon les responsables de l'accès, ce processus ne retarde pas la communication.

Santé Canada traite de nombreuses demandes complexes qui nécessitent des renseignements de tiers, comme en témoignent le grand nombre de prorogations qu'il prend pour consulter des tiers. Dans certains cas, le Commissariat a deux préoccupations : que contrairement à ce que voudrait l'esprit de la *Loi sur l'accès à l'information*, Santé Canada continue de prendre des prorogations consécutives plutôt que simultanées pour les consultations qui en résultent; et que, Santé Canada ne respecte pas les délais fixés par la Loi pour la tenue de ces consultations, comme il ressort de certaines enquêtes du Commissariat sur des plaintes particulières.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a émis six recommandations à Santé Canada reliées à sa fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_9.aspx.)

1. La haute direction a commencé à cibler la fonction d'accès à l'information, et a mis en œuvre un plan de transformation pour améliorer le rendement. Cela répond aux exigences reliées à la recommandation du Commissariat.

2. Santé Canada a mis en œuvre une nouvelle procédure de communication et d'avis qui, dit-il, respecte l'ordonnance de délégation et ne retarde pas la diffusion de l'information.

3. Santé Canada a diminué de 45 % ses arriérés de demandes de longue date. Ce n'est pas la réduction que visait Santé Canada, mais c'est néanmoins une baisse considérable de son inventaire.

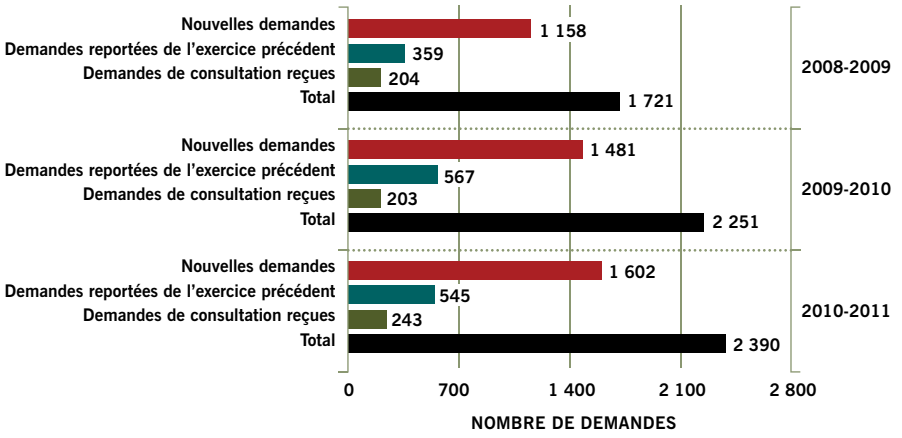
4. Le Commissariat s'inquiète toujours de l'utilisation que Santé Canada fait des prorogations de délai. Le Commissariat réitère sa recommandation à cet égard.

5. La gestion des documents demeure un problème à Santé Canada, malgré la recommandation du Commissariat selon laquelle il fallait se pencher sur ce problème pour arriver à récupérer rapidement les documents. Le Commissariat réitère sa recommandation à cet égard.

6. Santé Canada a diminué son taux de présomption de refus de près de quatre points de pourcentage en 2010-2011, mais, à un niveau de 15,8 %, ce taux devrait diminuer encore davantage. Le Commissariat réitère sa recommandation à cet égard.

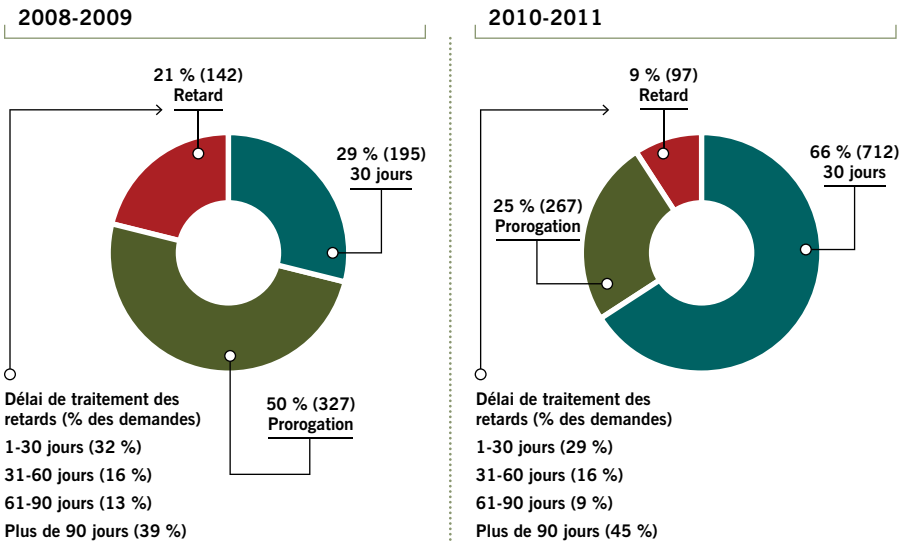
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Santé Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 38 %, en conséquence d'augmentations dans les trois catégories de demandes : nouvelles demandes (38 %), demandes reportées de l'exercice précédent (51 %) et demandes de consultation (19 %). Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a augmenté de 37 %.



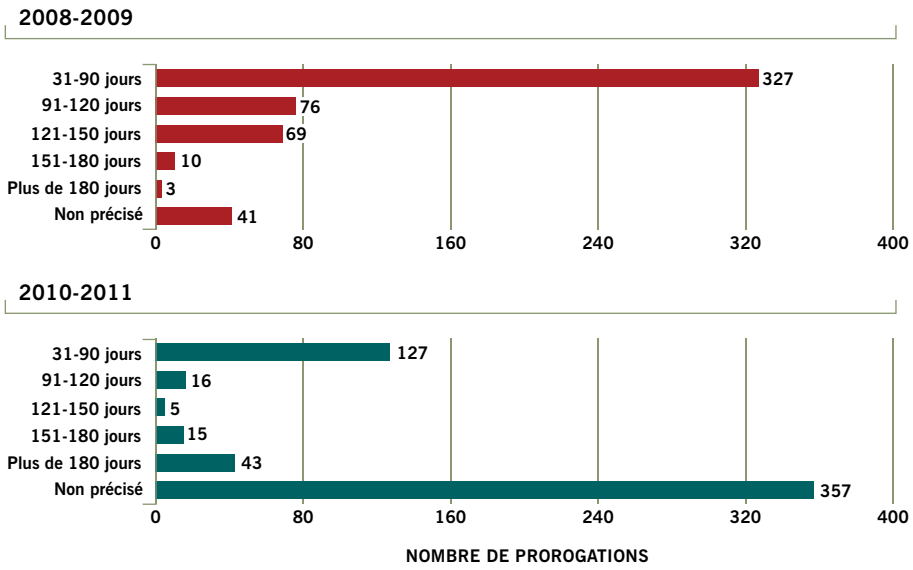
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Santé Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 79 % à 91 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 142 demandes en 2008-2009 et 97 demandes en 2010-2011. Le Commissariat à l'information déplore que le nombre de demandes dont le traitement était en retard de plus de 30 jours ait augmenté de 3 points de pourcentage entre 2008-2009 et 2010-2011. Plus particulièrement, le Commissariat déplore le fait que la proportion des demandes en retard, dont le dossier a été fermé plus de 90 jours après l'échéance, soit passée de 39 % en 2008-2009 à 45 % en 2010-2011.



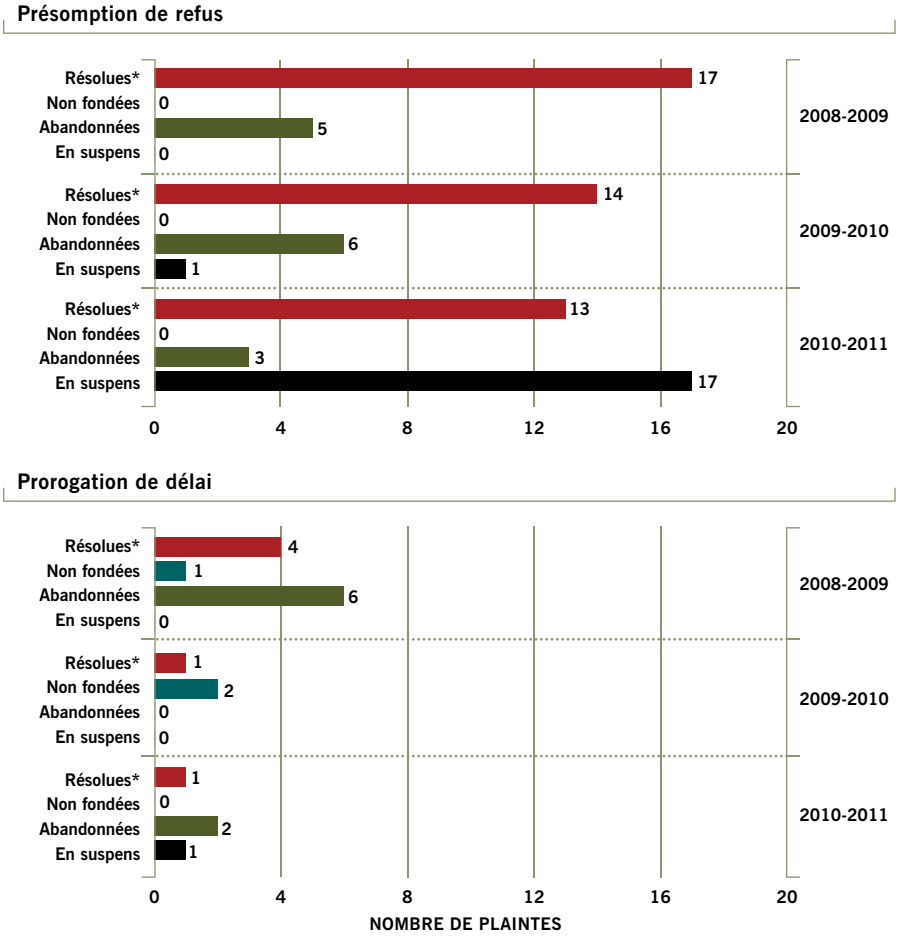
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Santé Canada a dit avoir prises en 2008-2009 et en 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Santé Canada a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat a alors recommandé que Santé Canada améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, Santé Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat s'inquiète de l'augmentation considérable du nombre de prorogations de durée inconnue que Santé Canada a prises en 2010-2011. Les institutions doivent préciser la durée des prorogations dans les avis qu'elles envoient.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Santé Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont Santé Canada a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Santé Canada des prorogations autorisées par la Loi. Le nombre de plaintes pour présomption de refus contre Santé Canada a augmenté de 50 %. Durant la même période, le nombre de plaintes pour prorogation de délai est tombé de 11 à 4.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	22	1	11	0	**34**
Refus	1	3	2	2	**8**
Documents confidentiels du Cabinet	1	0	0	0	**1**
Total	**24**	**4**	**13**	**2**	**43**
2009-2010					
Administratives	15	4	9	1	**29**
Refus	2	1	2	2	**7**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	**1**
Total	**17**	**5**	**11**	**4**	**37**
2010-2011					
Administratives	37	1	6	19	**63**
Refus	5	1	6	6	**18**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**42**	**2**	**12**	**25**	**81**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Santé Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le nombre total de plaintes a presque doublé entre 2008-2009 et 2010-2011. Dans la catégorie des questions d'ordre administratives et celle des refus, le nombre de plaintes a diminué entre 2008-2009 et 2009-2010, mais il a augmenté de 117 % et 125 %, respectivement, en 2010-2011.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Recommandations de 2010-2011

Malgré une amélioration d'ensemble de son rendement, Santé Canada n'a pas répondu de façon satisfaisante à deux des six recommandations de 2008-2009 émises par le Commissariat. La note « C » est faible et indique qu'il y a encore des améliorations à faire. Par conséquent, le Commissariat réitère les recommandations en instance, et en ajoute plusieurs nouvelles.

1. Le Commissariat à l'information recommande que la ministre de la Santé et la sous-ministre de Santé Canada fassent preuve de leadership pour appuyer les efforts d'amélioration du bureau de l'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Santé Canada (SC) est d'accord sur cette recommandation et s'engage à continuer de veiller à améliorer considérablement la façon dont il donne suite aux demandes d'accès à l'information.*

   En vue de mieux servir le public et de répondre dans les délais imposés par la Loi, SC continuera d'appliquer son Plan d'action pour la transformation de l'accès à l'information, que son Comité exécutif a approuvé en novembre 2010, et de mettre l'accent sur les points sur lesquels le Commissariat attire de nouveau son attention. Le Ministère tient à continuer de s'améliorer au chapitre des demandes d'accès à l'information.

   Au cours de l'exercice financier de 2011-2012, SC a porté son taux de conformité de 81,2 % en 2009-2010 à 91,5 %, tandis que le nombre de plaintes est tombé de 5 % à 3,6 %. Ces résultats positifs ont aussi été réalisés pendant que SC recevait 1 763 demandes et analysait plus de 600 000 pages d'information.

2. Le Commissariat à l'information recommande que toute procédure interne d'avis concernant une communication imminente ne limite pas la quantité d'information diffusée ni la rapidité de la communication.

   RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation.*

   La procédure interne de communication et d'avis a été révisée en 2011-2012 et elle s'appuie sur les pratiques exemplaires reconnues par le Commissariat. La nouvelle procédure permet à SC de se conformer aux délais imposés par la Loi pour la réponse aux demandes d'accès à l'information, tandis que les directions générales de programme travaillent avec la Direction générale des communications du Ministère

à la préparation des documents d'information et de communication nécessaires pour appuyer les opérations du Ministère.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada continue son travail en vue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation et reconnaît qu'il doit faire davantage pour réduire son taux de présomption de refus en 2012-2013. Bien qu'il ait pu réduire sensiblement son pourcentage de présomption de refus (de 22,5 % en 2009-2010 à 11,1 %), SC continuera de tout mettre en œuvre pour accélérer ses réponses fournies au public.*

Des renseignements sur le rendement en matière d'accès à l'information seront diffusés mensuellement à la haute direction du Ministère.

4. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada impose des délais fixes afin de donner la possibilité aux institutions consultées de recommander des prélèvements, à défaut de quoi Santé Canada, en tant qu'institution fédérale ayant reçu la demande, déciderait lui-même des exceptions applicables, afin de respecter les délais.

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation et continuera de chercher à améliorer la façon dont il mène ses consultations avec les autres institutions fédérales. Il reconnaît aussi que les échéanciers associés aux demandes doivent tenir compte des délais prescrits pour permettre les consultations et, advenant que ceux-ci ne soient pas respectés, SC doit être prête à prendre des décisions concernant la communication du document. De concert avec le Commissariat, le coordonnateur de l'AIPRP de SC définira des pratiques exemplaires servant à établir des attentes en matière de rendement par rapport au type d'exceptions ainsi qu'à l'ampleur et à la complexité des dossiers, afin d'améliorer son taux de conformité.*

5. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada articule clairement dans ses procédures internes que toutes les consultations nécessaires doivent être menées d'une manière qui respecte les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor, et que les consultations avec plusieurs institutions fédérales et avec des tiers soient menées en parallèle.

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation. Conformément aux lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), SC travaillera en étroite collaboration avec tous les tiers pour fixer les dates d'échéance et les processus prévus par la loi, aux fins de l'application des exceptions appropriées en vertu de la* Loi sur l'accès à l'information.

SC a aussi rédigé une série d'instructions permanentes d'opération compatibles avec les lignes directrices du SCT, pour la tenue des consultations, surtout lorsqu'il s'agit de processus menés en parallèle.

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

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation.*

SC a rédigé des procédures normalisées sur l'application des prorogations. Il les partagera avec le Commissariat à l'information.

7. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada continue d'appliquer son plan d'action pour la gestion de l'information (GI) pour permettre une fouille rapide et appropriée des documents en réponse à une demande d'accès à l'information.

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation et songe actuellement à une Stratégie de gestion de l'information qui permettra de réduire considérablement le délai de récupération des documents. SC a déjà pris des mesures pour améliorer le transfert électronique des dossiers, réduisant ainsi sa dépendance au papier et ses délais de recherche de documents. SC a rationalisé son processus d'examen pour améliorer encore davantage son respect des délais.*

8. Le Commissariat à l'information recommande que Santé Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations et dans son Plan d'action pour la transformation de l'AIPRP dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *SC est d'accord sur cette recommandation et il intégrera les recommandations du Commissariat à l'information dans son Plan pour la transformation de l'accès à l'information et dans son Rapport annuel au Parlement.*

Jusqu'ici, le Ministère a dépassé la majorité des cibles fixées dans le Plan de transformation de novembre 2010. Le taux de conformité pour l'année 2011-2012 est de 91,5 % (comparativement à 81,2 % en 2009-2010) et le nombre moyen de dossiers en retard ne s'élève qu'à 9 par mois. Le pourcentage des plaintes a baissé au taux de 3,6 %, comparativement à celui de 5 % en 2010-2011. Finalement, il ne reste plus que 11 dossiers d'arriérés sur les 204 identifiés en 2009-2010. En novembre 2010, SC est devenue l'un des premiers ministères à afficher proactivement dans son site Web une liste mensuelle des documents déjà communiqués.

SC s'engage à informer les Canadiens, et il trouvera d'autres occasions de fournir plus d'information au public dans le cadre de l'Initiative pour un gouvernement ouvert.

Sécurité publique Canada

Sécurité publique Canada coordonne et soutient les efforts des organismes fédéraux responsables de la sécurité nationale et de la sécurité des Canadiens. Il collabore avec différents intervenants sur les questions de gestion d'urgences, de sécurité nationale, d'application de la loi, de prévention du crime et de protection des frontières du Canada.

Évaluation

(C en 2008-2009)

- Sécurité publique Canada a connu en 2010-2011 un rendement supérieur à la moyenne, ce qui constituait une amélioration par rapport à 2008-2009, malgré une augmentation de 27 % du nombre de demandes. Le taux de présomption de refus de l'institution a été de 5,8 %, et le délai moyen de traitement d'une demande de 70 jours.
- Les responsables de l'accès ont dit qu'ils ont encore de la difficulté à sensibiliser les secteurs de programme à leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et à leur importance. Par contre, le fort roulement de personnel à Sécurité publique Canada, qui a nui aux opérations d'accès en 2008-2009, a semblé ralentir en 2010-2011.
- Sécurité publique Canada a répondu de manière satisfaisante à deux des cinq recommandations de 2008-2009 du Commissariat à l'information. Par contre, il n'a pas modifié son ordonnance de délégation ni élaboré un plan de formation pour le personnel de l'accès à l'information. Cependant, le Commissariat craint davantage que la combinaison de l'augmentation du volume des demandes et des compressions budgétaires possibles compromettent ces gains. Le Commissariat a émis une recommandation sur ce point, et sur plusieurs autres, pour inciter l'institution à améliorer son rendement davantage (voir page 111).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	59	**28**
Nombre de nouvelles demandes	235	**298**
Nombre de demandes traitées	241	**271**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	28 695	**32 616**
Taux de présomption de refus	8,5 %*	**5,8 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	75	**70**
Nombre de demandes de consultation reçues	198	**223**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	18	**21**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	4**	**6****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	6,5	**8,6**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Ordonnance de délégation ..... N'a pas répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... A répondu aux attentes
Consultations ..... N'a pas répondu aux attentes
Formation ..... N'a pas répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai ..... A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations et la réponse initiale de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_33.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Sécurité publique Canada a connu un rendement supérieur à la moyenne en 2010-2011, ce qui constituait une amélioration par rapport à 2008-2009, malgré une augmentation de 27 % du nombre de demandes. Le taux de présomption de refus de l'institution a été de 5,8 %, et le délai moyen de traitement d'une demande de 70 jours.

Le Commissariat à l'information note que Sécurité publique Canada a fait une plus grande utilisation des prorogations de délai en 2010-2011, et s'inquiète particulièrement de la nette augmentation du nombre de ses prorogations de plus de 180 jours.

Les consultations avec certaines institutions demeurent une cause de retard, mais Sécurité publique Canada indique que, dans l'ensemble, le processus est efficient. Lorsque les consultations prennent trop de temps, Sécurité publique Canada continue d'invoquer ses exceptions discrétionnaires et de communiquer les documents, ce que le Commissariat considère comme une bonne pratique.

À l'interne, la qualité des documents et des recommandations soumis par certains secteurs de programme pose problème, ont noté les responsables de l'accès, ce qui a donné lieu à de longues discussions entre les responsables de ces secteurs et le personnel de l'accès. Sécurité publique Canada a dit que l'introduction d'une « attestation de conformité » dans le processus a beaucoup aidé. Des fonctionnaires du niveau de directeur général doivent attester de la rigueur de la recherche, l'exhaustivité des documents fournis et la raison des exceptions.

Le Commissariat est d'avis qu'une formation plus poussée du personnel des secteurs de programme pourrait mener à une plus grande sensibilisation aux obligations en matière d'accès. À l'heure actuelle, les seuls secteurs de programme à recevoir de la formation sont ceux qui la demandent. Le bureau d'accès n'a pas de personne spécialisée pour offrir de la formation; la tâche est plutôt partagée entre la coordonnatrice et deux autres employés de niveau supérieur. Bien que le Commissariat ait recommandé que Sécurité publique Canada se donne un plan de formation du personnel, l'institution indique qu'il n'y a pas eu un besoin criant de former le personnel d'accès au cours des deux dernières années. Par contre, les employés participent aux activités d'apprentissage du Secrétariat du Conseil du Trésor, et certains membres du personnel d'accès désirent obtenir la certification par le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'Université de l'Alberta.

Le problème du roulement élevé de personnel, dont Sécurité publique Canada a déjà fait état par le passé, semble s'être résorbé en 2010-2011, et le service de l'accès avait un effectif complet de 8,6 équivalents temps plein, contre 6,5 en 2008-2009. De plus, un certain nombre d'analystes comptaient un minimum de cinq ans d'expérience dans le domaine. Sécurité publique Canada a noté que le fait d'avoir l'appui solide du sous-ministre adjoint, du directeur général et de la directrice a contribué à la stabilité du bureau.

Les agents d'accès ont dit craindre que le niveau actuel de conformité soit difficile à maintenir, puisque le nombre de demandes continue d'augmenter et que les budgets de fonctionnement se diminuent.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a émis cinq recommandations à Sécurité publique Canada dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations et la réponse de l'institution, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2008-2009_33.aspx.)

1. Malgré la recommandation du Commissariat de réviser l'ordonnance de délégation pour donner une plus grande autonomie à la coordonnatrice de l'accès à l'information, la même ordonnance de délégation est toujours en vigueur. Cependant, les responsables de l'accès ont remarqué être plus conscients qu'obliger les sous-ministres adjoints à examiner des milliers de pages de documents n'est pas une utilisation efficiente de leur temps. Cela pourrait amener à modifier l'ordonnance de délégation plus tard. Selon l'expérience du Commissariat, les bonnes ordonnances de délégation qui ne sont pas vagues ont tendance à donner les meilleurs résultats. Cependant, les responsables de l'accès à Sécurité publique Canada ont noté que leur ordonnance de délégation ne retarde pas le processus d'accès, comme il ressort d'ailleurs du rendement de l'institution pour 2010-2011.

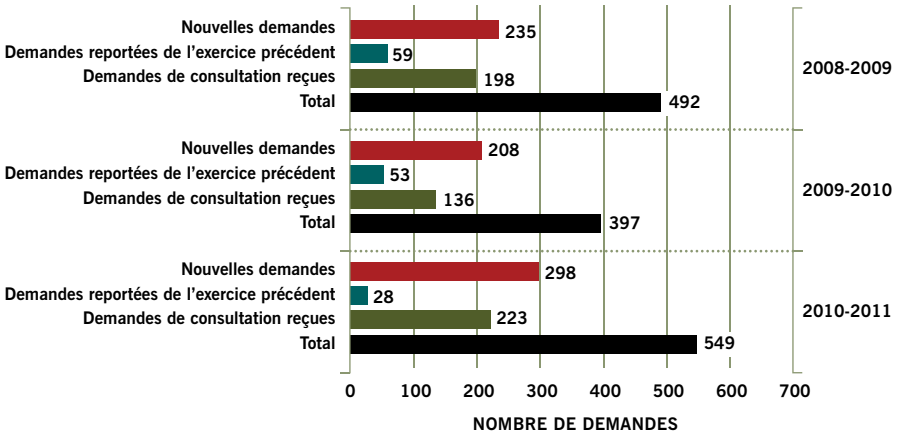
2. Ayant ramené son taux de présomption de refus à 5,8 %, Sécurité publique Canada se conforme à peu de choses près aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information*.

3. Sécurité publique Canada n'a pas, contrairement à la recommandation du Commissariat, élaboré de protocoles officiels concernant les consultations avec les autres institutions, mais cela ne semble pas nuire au traitement des demandes.

4. Sécurité publique Canada n'a pas suivi la recommandation du Commissariat d'instaurer un plan de formation pour le personnel d'accès. Cependant, il maintient un programme continu de formation du personnel, qui se trouve essentiellement en dehors du bureau d'accès.

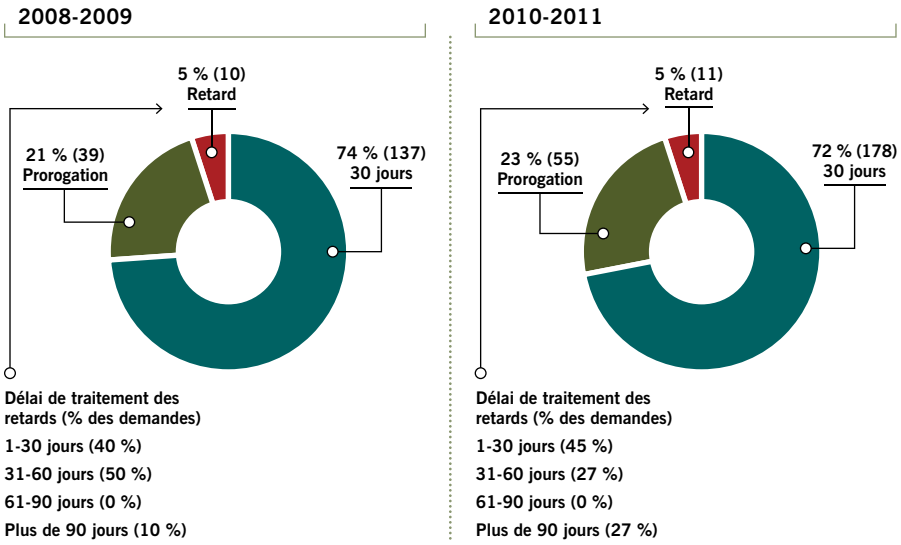
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Sécurité publique Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 12 %. Une diminution de 53 % du nombre de demandes reportées en 2010-2011 a été effacée par des augmentations de 27 % du nombre de nouvelles demandes et de 13 % du nombre de demandes de consultation par rapport à 2008-2009. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a augmenté de 14 %.



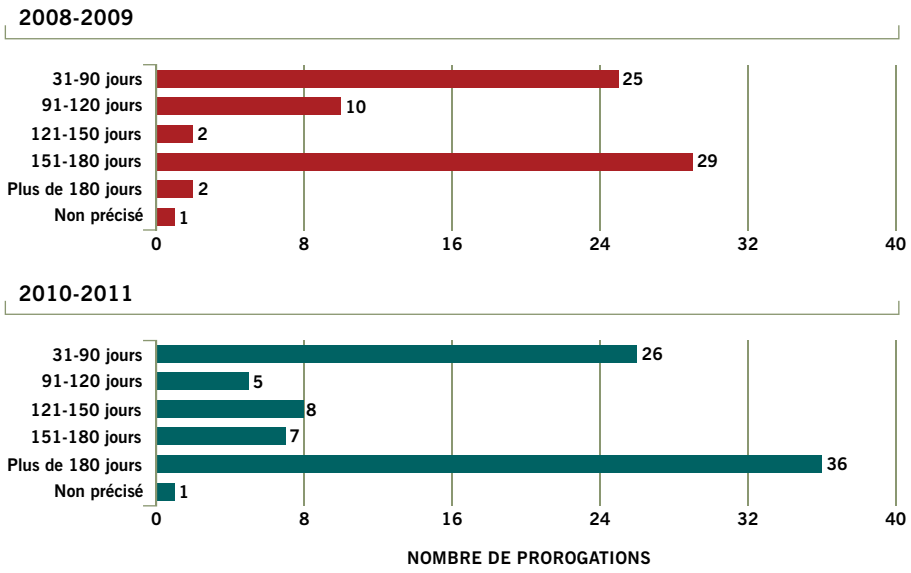
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Sécurité publique Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est demeurée la même, à 95 %, même si la proportion de demandes traitées dans les 30 jours a diminué de deux points, passant de 74 % en 2008-2009 à 72 % en 2010-2011. Un petit nombre de demandes ont été traitées en retard : 10 demandes en 2008-2009 et 11 en 2010-2011.



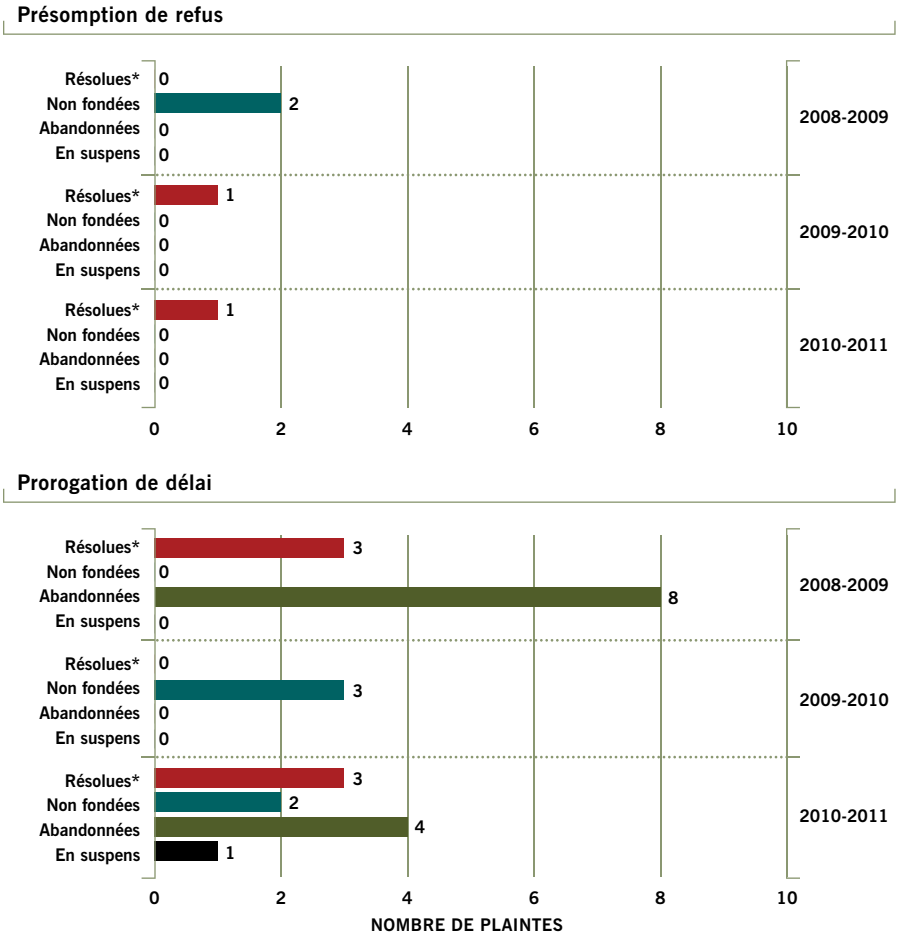
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Sécurité publique Canada a prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Sécurité publique Canada a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat a alors recommandé que Sécurité publique Canada améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, Sécurité publique Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note que Sécurité publique Canada a accru l'utilisation des prorogations de délai en 2010-2011, et s'inquiète particulièrement de l'augmentation marquée du nombre de prorogations de plus de 180 jours.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Sécurité publique Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont Sécurité publique Canada a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Sécurité publique Canada des prorogations autorisées par la Loi. Au total, le nombre de plaintes contre Sécurité publique Canada en 2010-2011 a augmenté de 16 % par rapport à 2008-2009, malgré une légère diminution du nombre de plaintes pour présomption de refus et prorogation de délai.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	3	2	8	0	**13**
Refus	1	1	1	1	**4**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**4**	**4**	**9**	**1**	**18**
2009-2010					
Administratives	1	3	0	0	**4**
Refus	0	2	0	1	**3**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**1**	**5**	**0**	**1**	**7**
2010-2011					
Administratives	5	2	4	2	**13**
Refus	1	1	3	2	**7**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	1	**1**
Total	**6**	**3**	**7**	**5**	**21**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Sécurité publique Canada dans chacun des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Après une nette diminution en 2009-2010 comparativement à l'année précédente, le nombre de plaintes déposées au Commissariat a augmenté de nouveau en 2010-2011, pour dépasser le nombre de plaintes reçues en 2008-2009.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

5. En 2010-2011, Sécurité publique Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis de prorogation de plus de 30 jours, ce qui est la norme du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point.

Recommandations de 2010-2011

Sécurité publique Canada risque de voir les compressions budgétaires compromettre ses améliorations, particulièrement puisque le nombre de demandes que reçoit l'institution continue de croître.

1. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada maintienne les niveaux de ressources nécessaires pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

RÉPONSE : *Sécurité publique Canada dégagera les ressources appropriées pour la fonction.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada modifie son ordonnance de délégation, selon la recommandation de 2008-2009.

RÉPONSE : *Le 8 mars 2012, le ministre de la Sécurité publique a signé une nouvelle ordonnance de délégation, qui est maintenant en vigueur. Nous avons signalé le changement au Commissariat à l'information et lui avons remis une copie de la nouvelle ordonnance le 9 mars 2012.*

La nouvelle ordonnance de délégation donne pleins pouvoirs à la coordonnatrice de l'AIPRP pour l'application d'exceptions, d'où la rationalisation du processus des approbations, dans le sens de la recommandation du Commissariat à l'information.

3. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada examine et documente les critères qu'il utilise pour les prorogations de délai afin de veiller à ce qu'ils soient raisonnables et légitimes.

RÉPONSE : *Sécurité publique Canada doit prendre des prorogations pour consulter d'autres ministères et d'autres gouvernements, étant donné la nature de son travail. Sécurité publique Canada prend des prorogations raisonnables et légitimes à cette fin. Le Ministère reçoit des avis périodiques d'autres institutions qui l'informent du temps dont elles auront besoin pour traiter les consultations. Lorsqu'il ne reçoit pas d'avis, il établit les prorogations en fonction du nombre moyen de jours dont l'institution a eu besoin par le passé, ou en entrant en contact avec le ministère concerné. Sécurité publique Canada produira un guide pour l'utilisation des prorogations d'ici la fin de l'exercice 2012-2013 afin de documenter les processus actuels.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que Sécurité publique Canada fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Sécurité publique Canada est d'accord pour faire rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre des recommandations du Commissariat à l'information dans son Rapport annuel 2011-2012 au Parlement sur l'application de la* Loi sur l'accès à l'information.

Service canadien du renseignement de sécurité

Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) recueille, analyse et conserve l'information et les renseignements sur les activités qui pourraient menacer la sécurité du Canada, pour ensuite en faire rapport au gouvernement du Canada et le conseiller à ce sujet.

Évaluation

(D en 2008-2009)

- Le SCRS a connu un bon rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus était de 3 % - le plus bas parmi les institutions visées par le processus des fiches de rendement cette année. Le SCRS a mis en moyenne 49 jours pour traiter une demande, se classant ainsi au deuxième rang cette année.
- Le SCRS a expliqué ses succès de 2010-2011 par divers facteurs : un effectif bien établi, la formation, la surveillance de la conformité et la volonté générale de s'améliorer.
- Le SCRS a répondu de façon satisfaisante à chacune des quatre recommandations émises par le Commissariat en 2008-2009. Le Commissariat a fait une nouvelle recommandation au sujet des prorogations de délai prises pour fouiller un grand nombre de documents, parce que le Commissariat ne comprend pas pourquoi le SCRS a invoqué cette raison aussi souvent, alors qu'il détient un excellent dépôt central de dossiers (voir page 117).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	37	**33**
Nombre de nouvelles demandes	150	**263**
Nombre de demandes traitées	140	**260**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	33 333	**31 309**
Taux de présomption de refus	20,9 %*	**3 %***
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	86	**49**
Nombre de demandes de consultation reçues	182	**257**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	13	**22**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	6**	**1****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	15	**15**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Formation .....A répondu aux attentes
Taux de présomption de refus .....A répondu aux attentes
Délai moyen de traitement .....A répondu aux attentes
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_5.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué est le nombre de plaintes réglées en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) a connu un bon rendement en 2010-2011. Son taux de présomption de refus était de 3 % – le plus bas parmi les institutions visées par le processus des fiches de rendement cette année-là. Le SCRS a mis en moyenne 49 jours pour traiter une demande, se classant ainsi au deuxième rang des institutions cette année-là. C'est une amélioration importante par rapport aux résultats qu'a obtenus le SCRS dans sa toute première fiche de rendement en 2008-2009, où il a reçu la note « D ».

Le SCRS a pu partir de zéro en 2010-2011, puisqu'aucune des 31 demandes qu'il avait reportées n'était en retard. La coordonnatrice de l'accès a cité plusieurs raisons expliquant comment le SCRS a réussi à se maintenir à jour avec la quantité de demandes et de consultations pour le reste de l'année.

Par exemple, le SCRS a un effectif bien établi. Il est particulièrement important que le SCRS puisse conserver son effectif, parce que la vérification de sécurité extrêmement rigoureuse à laquelle il soumet chaque employé demande un important investissement de temps. Le SCRS a donc choisi de confier à ses employés la responsabilité de leurs dossiers du début à la fin. Selon la coordonnatrice, chacun peut ainsi facilement se renseigner sur l'avancement – ou sur un autre aspect – d'une demande.

La coordonnatrice attribue aussi à la formation, à la surveillance de la conformité et à une volonté générale de s'améliorer le rendement louable du SCRS en 2010-2011. L'ensemble du personnel a reçu une formation de deux jours sur Privasoft, afin d'éviter les accidents techniques; le traitement des demandes était contrôlé pour en assurer l'avancement; et le directeur général responsable était informé périodiquement des progrès statistiques du bureau d'accès.

Le SCRS a commencé à traiter proactivement les documents fréquemment demandés et a obtenu des résultats tellement positifs, qu'il a affecté une ressource à temps plein à cette tâche. Le SCRS a aussi dit que de communiquer avec ses demandeurs lui a permis de rationaliser ses opérations.

Le SCRS a fait état d'une augmentation d'environ 50 % du nombre de nouvelles demandes, et a dit que le nombre de demandes de consultation qu'il a reçues avait « augmenté en flèche » (il y en a reçu 41 % de plus qu'en 2008-2009). La coordonnatrice a affirmé qu'un grand nombre des demandes de consultations que le SCRS recevait n'étaient pas nécessaires et que le SCRS préférerait que les autres institutions le contactent avant d'envoyer des demandes de consultation.

Comme l'indiquait la fiche de rendement de 2008-2009, le SCRS jouit d'un solide avantage en gestion de l'information, puisque chaque document qu'il génère est enregistré dans un dépôt central. Cela amène le Commissariat à se demander pourquoi le SCRS a eu besoin de prendre des prorogations pour près de la moitié des nouvelles demandes qu'il a reçues en 2010-2011, dont la majorité était pour passer en revue les documents ou parce que la nature de la demande influait sur ses opérations.

Le Commissariat a reçu trois plaintes d'ordre administratives (retards/prorogations de délai) contre le SCRS. Cependant, il y a eu une augmentation marquée du nombre de plaintes pour refus, qui comprennent les plaintes concernant un recours aux exceptions, comme il n'y a pas de dossiers pour apparier les demandes et les réponses incomplètes.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat avait fait quatre recommandations au SCRS dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_5.aspx).

1. Le SCRS a offert deux journées complètes de formation sur Privasoft à tout le personnel, afin d'éviter les accidents techniques, selon la recommandation du Commissariat.

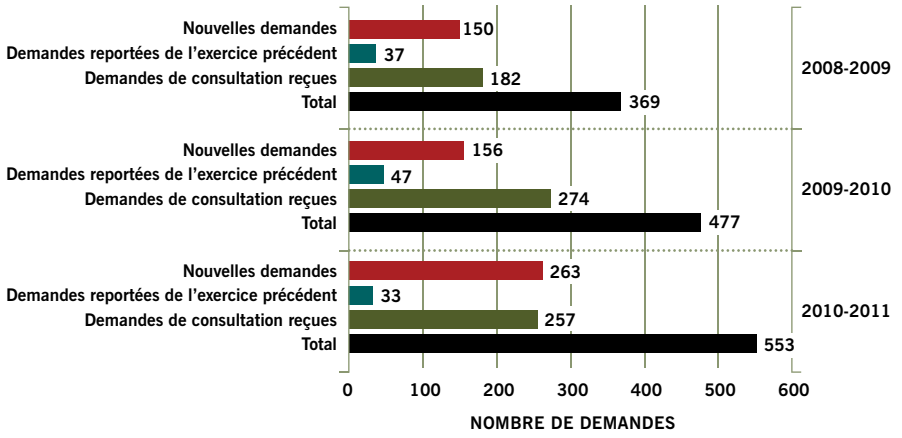
2. Suite à la recommandation du Commissariat, le SCRS a ramené son taux de présomption de refus à 3 %, comparativement à 20,9 % en 2008-2009.

3. Le SCRS a réduit de près de moitié son délai moyen de traitement, le ramenant à 49 jours, se situant ainsi parmi les meilleurs résultats des institutions de la cohorte de 2010-2011.

4. Le SCRS s'est conformé à la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable pour ce qui est de l'envoi des avis requis de prorogation de plus de 30 jours.

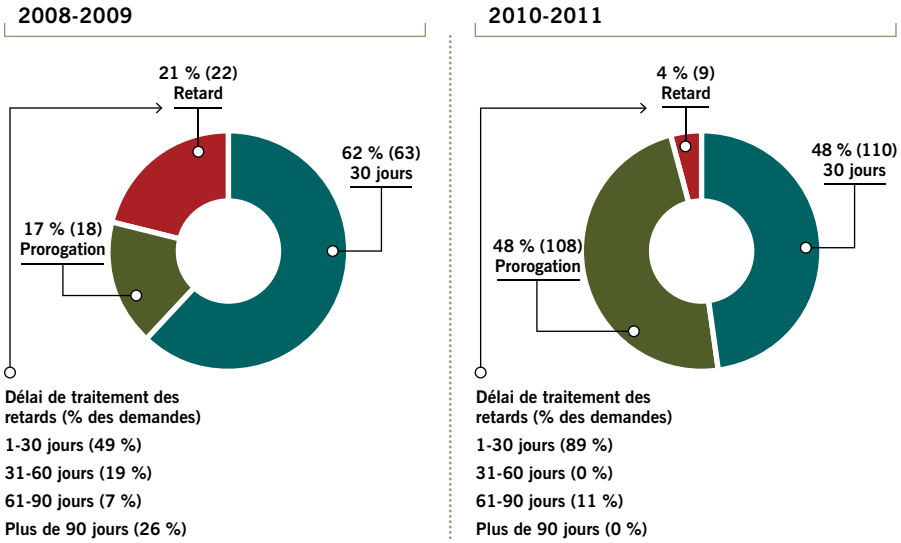
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail du Service canadien du renseignement de sécurité pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 50 %. Cela vient d'un accroissement de 75 % du nombre de nouvelles demandes qu'elle a reçues et d'une hausse de 41 % du nombre de demandes de consultation. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes a baissé de 6 %.



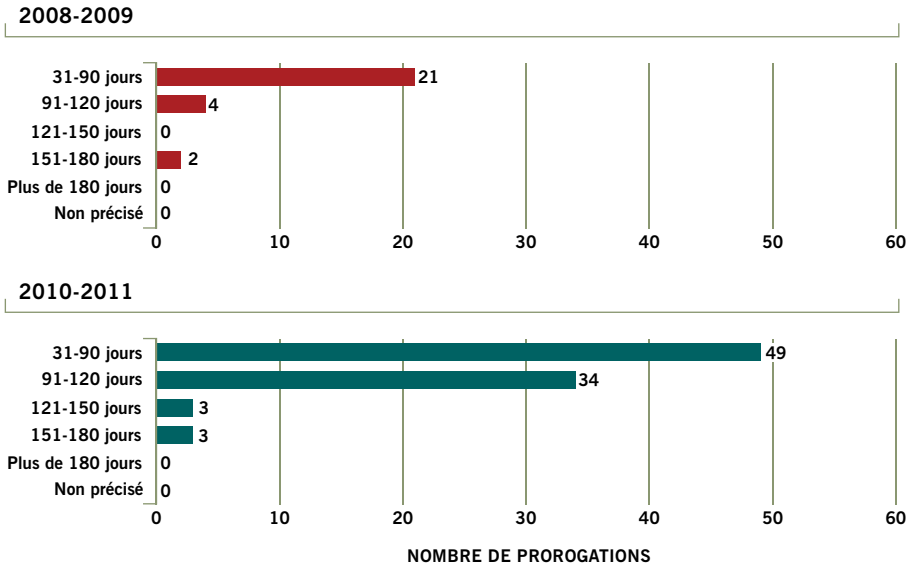
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 79 % à 96 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 22 demandes en 2008-2009 et 9 en 2010-2011. Le Commissariat à l'information déplore que le SCRS ait pris des prorogations de délai pour près de la moitié des nouvelles demandes qu'il a traitées en 2010-2011, même si le SCRS a fait l'objet de seulement deux plaintes pour prorogation de délai cette année-là.



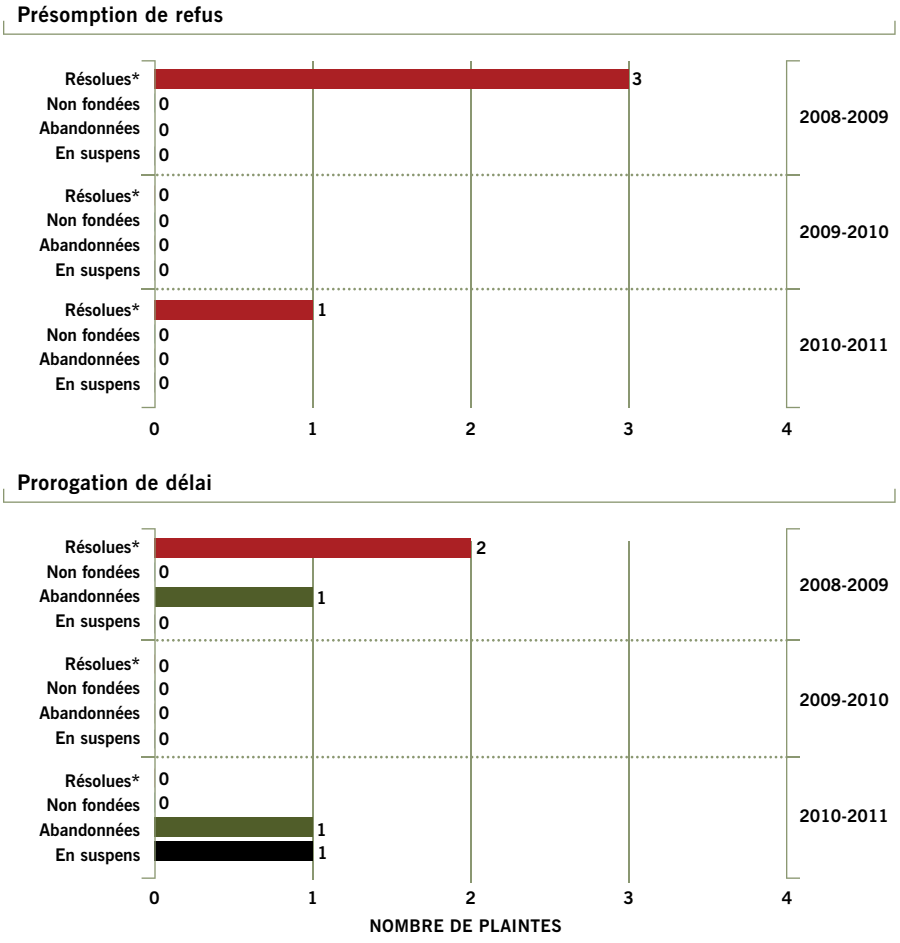
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCRS a envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat avait alors recommandé que le SCRS améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, le SCRS a envoyé plus de 85 % des avis requis.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont le SCRS a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le SCRS des prorogations autorisées par la Loi. Après n'avoir reçu aucune plainte au sujet du SCRS en 2009-2010, le Commissariat à l'information a reçu une plainte pour présomption de refus et deux autres pour prorogation de délai en 2010-2011.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	5	0	1	0	**6**
Refus	1	2	2	2	**7**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**6**	**2**	**3**	**2**	**13**
2009-2010					
Administratives	0	0	0	0	**0**
Refus	0	0	2**	2	**4**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**0**	**0**	**2**	**2**	**4**
2010-2011					
Administratives	1	0	1	1	**3**
Refus	0	0	0	19	**19**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**1**	**0**	**1**	**20**	**22**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. En 2010-2011, le Commissariat a reçu trois plaintes d'ordre administratives (retards/prorogations de délai), ce qui est plus que l'année précédente, mais qui n'est pas proportionnel à la forte augmentation du nombre de prorogations de délai que le SCRS a prises en 2010-2011. Le Commissariat se préoccupe, par contre, d'une augmentation importante du nombre de plaintes pour refus, qui comprennent les plaintes concernant un recours aux exceptions, comme il n'y a pas de dossiers pour apparier les demandes et les réponses incomplètes.

* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

** En 2010-2011, le Commissariat a commencé à classer différemment l'issue des plaintes. En 2009-2010, il y a eu une seule plainte pour refus, dont le dossier a été fermé en 2010-2011, classée dans la nouvelle catégorie Réglées, qui comprend les plaintes au sujet des erreurs mineures, réglées à la satisfaction de la commissaire sans qu'elle émette de recommandation. Pour les besoins du rapport, cette plainte a été inscrite dans la catégorie Abandonnées.

Recommandations de 2010-2011

À la lumière du rendement exceptionnel du SCRS, le Commissariat lui propose le défi d'assumer un rôle de leader dans la collectivité de l'accès à l'information.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le Service canadien du renseignement de sécurité examine et documente les critères qu'il utilise pour prendre des prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi sur l'accès à l'information* et veiller à ce que les prorogations soient raisonnables et légitimes.

   RÉPONSE : *Le SCRS examinera les critères pour les prorogations dans chaque cas où il envisagera une prorogation pour veiller à ce que les prorogations soient raisonnables et légitimes. La justification sous-tendant la décision de prendre une prorogation de délai sera dûment documentée dans le système de gestion des cas d'AIPRP.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que le Service canadien du renseignement de sécurité fasse rapport des progrès qu'il fait dans la mise en œuvre de cette recommandation dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

   RÉPONSE : *Le rapport annuel au Parlement sur la* Loi sur l'accès à l'information *pour 2011-2012 traitera de cette question.*

Service correctionnel du Canada

Le Service correctionnel du Canada (SCC) s'occupe de la gestion des établissements correctionnels de divers niveaux de sécurité hébergeant des délinquants qui purgent des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus. Le SCC supervise également les délinquants en liberté conditionnelle dans la collectivité. Le SCC contribue à la protection de la société en encourageant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, en leur offrant des programmes pendant la durée de leurs sentences.

Évaluation

(F en 2008-2009)

- Le SCC a amélioré son rendement en 2010-2011, même s'il a reçu 47 % de plus de nouvelles demandes et 33 % de plus de demandes de consultation qu'en 2008-2009. Le taux de présomption de refus du SCC était de 13,7 %, et le délai moyen de traitement d'une demande de 46 jours. Cependant, le Commissariat s'inquiète des pratiques du SCC en matière de recherche documentaire, de même que de l'augmentation du nombre de plaintes depuis 2008-2009.
- Le SCC attribue son rendement amélioré à l'obtention de 1,7 million de dollars en financement supplémentaire pour recruter 14 nouveaux employés à temps plein, à la production d'un manuel de conformité, à l'adoption d'une approche proactive vis-à-vis des demandeurs et à l'adoption d'un logiciel de rédaction électronique.
- Si le rendement du SCC est meilleur qu'il était, il y a encore place à l'amélioration. À cette fin, le Commissariat a fait sept nouvelles recommandations (voir page 121).

EN BREF	2008-2009	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	126	**84**
Nombre de nouvelles demandes	408	**601**
Nombre de demandes traitées	455	**548**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées	41 054	**55 663**
Taux de présomption de refus	47 %*	**13,7 %***
Délai de traitement moyen des demandes (en jours)	110	**46**
Nombre de demandes de consultation reçues	69	**92**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**<85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	57	**82**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	20**	**23****
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	10,5	**12,5**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership : culture de conformité .....A répondu aux attentes

Leadership : communication des attentes au personnel.....A répondu aux attentes

Ressources .....A répondu aux attentes

Délai moyen de traitement .....A répondu aux attentes

Avis de prorogation de délai..... N'a pas répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_6.aspx.

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

** Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date du mois de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Après la mise sous presse, le Service correctionnel Canada a précisé la quatrième phrase du quatrième paragraphe, deuxième colonne, à la page 120. La phrase devient "Pour contourner ces problèmes, le SCC explore la possibilité de mettre à la disponiblité des détenus des ordinateurs spécifiques avec les logiciels nécessaires afin de permettre un accès limité aux renseignements et documents demandés."

Fiche de rendement

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a amélioré son rendement en 2010-2011, même s'il a reçu 47 % de plus de nouvelles demandes et 33 % de plus de demandes de consultation qu'en 2008-2009. Le taux de présomption de refus du SCC était de 13,7 %, et le délai moyen de traitement d'une demande de 46 jours.

Malgré cette tendance positive, le Commissariat à l'information (Commissariat) a deux préoccupations particulières. La première concerne l'augmentation considérable du nombre de prorogations que le SCC a prises. Le Commissariat se préoccupe aussi du fait que, selon les résultats de certaines enquêtes suite à des plaintes, le SCC semble, dans certains cas, ne pas rechercher et traiter les documents demandés afin d'améliorer son délai de traitement moyen des demandes. La décision du SCC de ne pas traiter toutes les demandes est contraire aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la Directive du Secrétariat du Conseil du Trésor émise le 16 janvier 2012 concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* (http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=18310). Le Commissariat continuera de suivre la situation de près.

Le Commissariat déplore également l'augmentation de 44 % du nombre de plaintes, qui est passé de 57 en 2008-2009 à 82 en 2010-2011. Cela dit, 51 % des plaintes reçues en 2010-2011 ont été fermées, puisqu'elles étaient jugées non fondées ou qu'elles avaient été abandonnées.

Suite à la fiche de rendement de 2008-2009, les agents d'accès au SCC ont développé un argumentaire qui leur a valu du financement supplémentaire (1,7 million de dollars) pour la fonction d'accès. Ce financement supplémentaire a permis au SCC d'embaucher 14 nouveaux employés à temps plein, dont huit font du télétravail la plupart du temps. Le SCC a connu un certain succès quant au recrutement à l'interne et il reçoit régulièrement des expressions d'intérêt de la part d'employés d'autres organisations, qui s'intéressent à la nature des dossiers du SCC. Le SCC vient aussi de se doter d'un programme officiel d'avancement professionnel dans l'espoir de fidéliser son personnel. La coordonnatrice craint que le nombre d'effectifs ne soit plus suffisant si le volume de demandes atteint un niveau qui soit proportionnel à l'augmentation prévue du nombre de détenus fédéraux. Comme ceux-ci font fréquemment des demandes d'accès à l'information au SCC.

Parmi les autres améliorations, le service de politique et de formation a développé un nouveau manuel de conformité faisant autorité auprès du personnel de l'accès à l'information. Le manuel détaille les étapes à suivre pour traiter des demandes, explique l'application de certaines exceptions et exclusions, et renferme d'importants renseignements sur les politiques. Le SCC a aussi mis beaucoup d'emphase sur la formation, son service d'accès ayant offert 15 séances de formation à plus de 300 employés en 2010-2011. Il y a notamment eu trois jours de formation en situation de travail pour les agents de liaison en matière d'accès dans les secteurs de programme. Comme ces formations ont été reçues positivement, le SCC a l'intention d'en offrir d'autres plus tard.

Le SCC est d'avis qu'en adoptant une approche proactive vis-à-vis des demandeurs et qu'en faisant un effort pour s'acquitter de son obligation de prêter assistance, il était plus facile de traiter les demandes dans les délais.

L'organisation s'est dotée d'un logiciel d'édition électronique en 2010-2011, ce qui, prévoit le SCC, devrait accroître l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information. Il également à noter la visibilité dont dispose le bureau d'accès à l'information sur le site Web du SCC. Ainsi, le public peut facilement retrouver de l'information sur l'obligation de prêter assistance, des rapports annuels et une foire aux questions.

Encore une fois, puisqu'un grand nombre de demandeurs sont des détenus fédéraux, cela pose des problèmes d'accès bien particuliers. Un de ces problèmes a été le support sur lequel remettre les documents aux détenus, puisque les disques compacts sont interdits (ils peuvent servir d'armes) et que les détenus ne peuvent avoir en leur possession qu'un document de 1 000 pages à la fois. D'autre part, certains documents demandés ne sont accessibles que via Internet et les détenus n'ont pas toujours facilement accès à un ordinateur. Pour contourner ces problèmes, le SCC explore la possibilité de mettre un poste informatique spécialisé comprenant un accès limité à Internet et les logiciels nécessaires dans les bibliothèques des pénitenciers, pour permettre aux détenus d'examiner les documents demandés en ligne. Cela permettrait également d'atténuer la préoccupation du Commissariat selon laquelle le SCC refuse aux détenus l'accès à certains documents en vertu de l'alinéa 68a) de la *Loi sur l'accès à l'information*, soit que l'information demandée est déjà mise à la disposition du public. C'est une préoccupation qui était ressortie durant les enquêtes menées par le Commissariat.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat avait fait cinq recommandations au SCC dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument les mesures que l'institution a prises pour y répondre. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_6.aspx.)

1. En 2008-2009, le Commissariat s'inquiétait à savoir si la haute direction du SCC exerçait un leadership suffisant en faveur d'une culture de conformité à l'échelle de l'organisation. En 2010, le commissaire du SCC a rappelé à la direction l'obligation de se conformer aux dispositions de la *Loi sur*

l'accès à l'information en matière de délais et de documents à communiquer.

2. Suite à la recommandation du Commissariat voulant que le SCC communique clairement aux employés ses attentes en ce qui concerne le respect des dispositions de la Loi, la sous-commissaire a diffusé une note de service donnant des instructions détaillées sur les procédures et les échéanciers applicables au traitement des demandes d'accès à l'information.

3. Suite à la recommandation du Commissariat, les responsables de l'accès au SCC ont développé un argumentaire justifiant la nécessité d'un financement supplémentaire. Cela lui a valu 1,7 million de dollars, leur permettant ainsi d'embaucher 14 nouveaux employés à temps plein.

4. Suite à la recommandation du Commissariat, le SCC a ramené son délai moyen de traitement des demandes à 46 jours, comparativement à 110 en 2008-2009.

5. En 2008-2009, le SCC a envoyé moins de 85 % des avis requis concernant les prorogations qu'il a prises pour plus de 30 jours. En 2010-2011, le SCC a envoyé davantage, sans atteindre la norme de 85 % du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point.

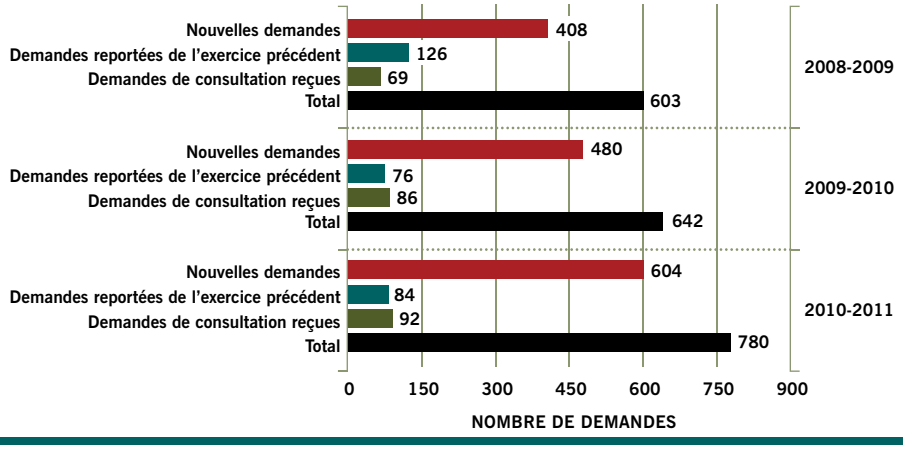
Recommandations de 2010-2011

Malgré l'amélioration du rendement du SCC en 2010-2011 par rapport à 2008-2009, il y a encore place à l'amélioration. Par conséquent, le Commissariat a fait sept nouvelles recommandations.

1. Compte tenu des circonstances, le rendement de Service correctionnel du Canada risque de diminuer. Le Commissariat à l'information recommande donc que le commissaire du Service correctionnel du Canada fasse preuve du leadership nécessaire pour stabiliser les opérations d'accès à l'information et développer une culture de conformité dans l'ensemble de l'institution.

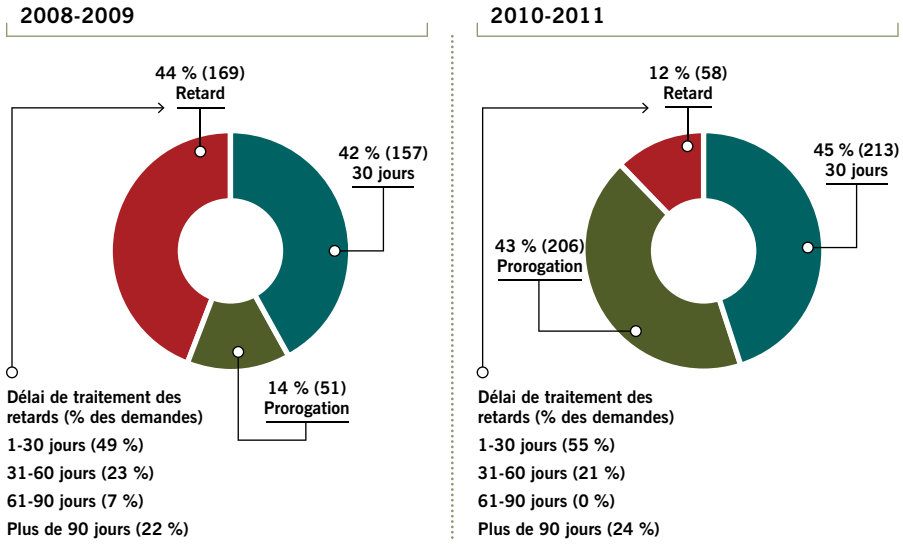
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Service correctionnel du Canada pour les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Entre 2008-2009 et 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail augmenter de 29 %, largement attribuable à l'augmentation de 47 % du nombre de nouvelles demandes. Le nombre de demandes de consultation a augmenté d'un tiers, mais cette hausse a été compensée par le fait que l'institution a reporté un tiers de moins de demandes de l'exercice financier précédent. Le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes traitées a augmenté de 36 %.



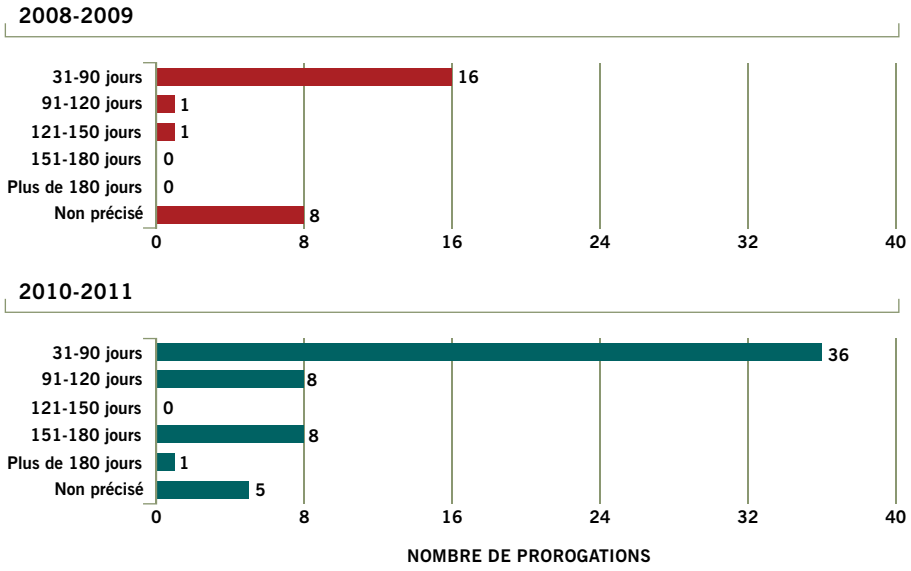
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que le Service correctionnel du Canada (SCC) a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est passée de 56 % à 88 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 169 demandes en 2008-2009 et 58 en 2010-2011. En 2010-2011, le SCC a pris autant de prorogations de délai qu'il a traité de demandes dans les 30 jours. Malgré cela, le SCC a fait l'objet de seulement cinq plaintes pour prorogation de délai en 2010-2011, comparativement à trois en 2008-2009.



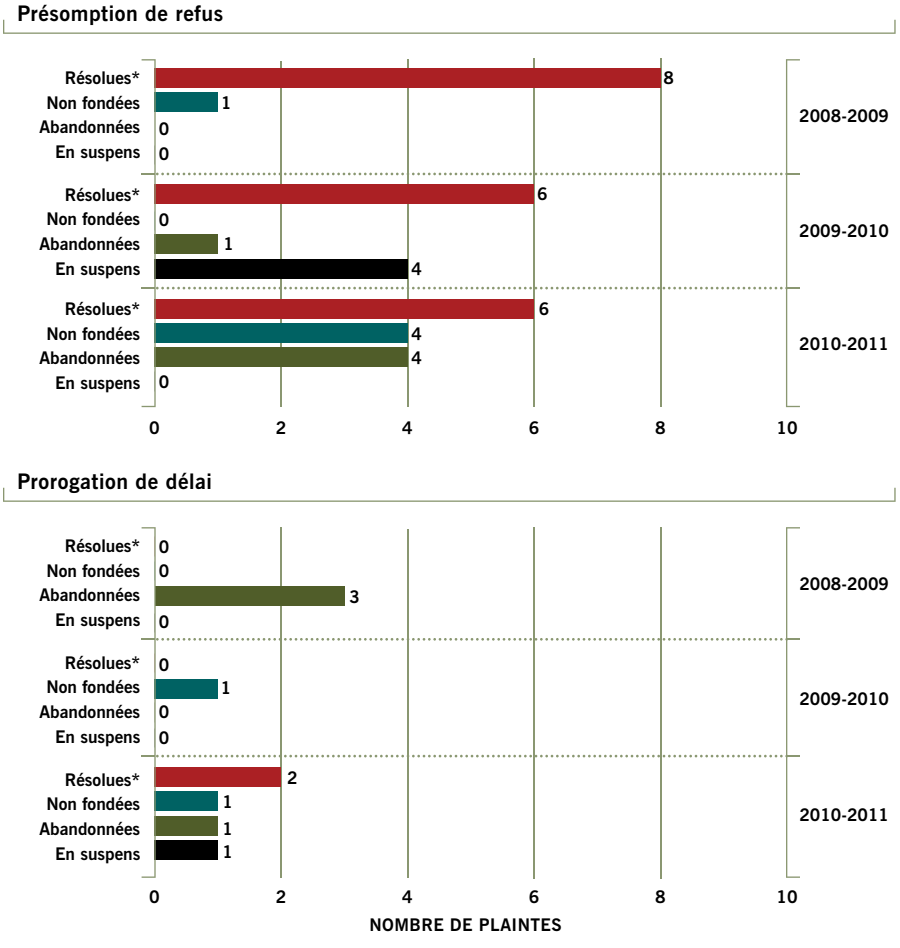
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que le Service correctionnel du Canada (SCC) a dit avoir prises en 2008-2009 et 2010-2011. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCC avait envoyé moins de 85 % des avis requis en 2008-2009, et le Commissariat avait alors recommandé que le SCC améliore son rendement sur ce point. Bien que l'institution ait envoyé plus d'avis en 2010-2011, elle ne s'est pas conformée à la norme de 85 % du Commissariat pour obtenir un rendement acceptable. Le Commissariat note l'augmentation considérable du nombre de prorogations que le SCC a prises entre 2008-2009 et 2010-2011.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre le Service correctionnel du Canada (SCC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes concernant la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont le SCC a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par le SCC des prorogations autorisées par la Loi. Le SCC a fait l'objet de plus de plaintes pour présomption de refus et pour prorogation de délai en 2010-2011 qu'en 2008-2009, mais, dans chaque cas, environ la moitié des plaintes n'étaient pas fondées ou ont été abandonnées.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	12	1	6	0	**19**
Refus	8	10	6	13	**37**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**20**	**12**	**12**	**13**	**57**
2009-2010					
Administratives	9	2	4	4	**19**
Refus	4	9	3	18	**34**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**13**	**11**	**7**	**22**	**53**
2010-2011					
Administratives	19	15	12	2	**48**
Refus	4	10	5	15	**34**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**23**	**25**	**17**	**17**	**82**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre le Service correctionnel du Canada (SCC) lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Le SCC a vu son nombre de plaintes augmenter de 44 % depuis la fiche de rendement de 2008-2009. Le bond le plus remarquable concerne les plaintes au sujet des frais à payer et les plaintes diverses, qui entrent toutes deux dans la catégorie des plaintes administratives. De plus, 51 % des dossiers de plaintes reçues en 2010-2011 n'ayant pas été fermés se sont révélés non fondés ou ont été abandonnés, alors que 17 plaintes sont en suspens.

*Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

RÉPONSE : *Le commissaire tiendra une discussion lors de la prochaine réunion du Comité de direction au sujet du processus d'AIPRP et de l'importance de respecter les dispositions de la Loi, de même que de la nécessité que chaque cadre supérieur fasse preuve de leadership dans ce domaine auprès de sa région et de son secteur respectif.*

Pour assurer la conformité au sein du SCC, des rapports ponctuels de conformité seront effectués, analysés et présentés devant le Comité de direction.

Un examen trimestriel de la conformité sera effectué et présenté devant le Comité de direction.

Le SCC stabilisera la dotation à la Division de l'AIPRP, afin de compléter son effectif et ainsi répondre aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information.

2. Le Commissariat à l'information recommande d'intégrer le rendement en matière d'accès à l'information aux ententes de gestion du rendement de tous les cadres supérieurs du programme d'accès à l'information au Service correctionnel du Canada.

RÉPONSE : *Le commissaire veillera à ce que la responsabilité de l'accès à l'information fasse partie de toutes les ententes sur le rendement des hauts fonctionnaires. Il faut noter que, depuis la dernière fiche de rendement, la haute direction est responsable de l'approbation de toutes les notes d'envoi et les listes de contrôle du BPR, ce qui garantit l'exactitude et la rigueur des documents récupérés.*

3. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada continue de ramener son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *Dans le cadre des efforts qu'elle fait pour améliorer son taux de conformité en répondant aux demandes dans les délais prescrits par la Loi, le bureau de l'AIPRP du SCC a mis en œuvre les mesures suivantes :*

- *Le bureau de l'AIPRP du SCC a augmenté son effectif et retient maintenant les services de 14 ETP grâce à un financement obtenu suite à la présentation d'un argumentaire.*
- *Des séances périodiques de sensibilisation ont été organisées pour aider les employés du SCC à améliorer leurs délais de réponse et la quantité d'information à communiquer.*
- *Le bureau de l'AIPRP du SCC cherche des moyens innovateurs de maximiser son efficience en améliorant ses processus, ses procédures et sa technologie.*

- *Il explore aussi la possibilité d'utiliser l'*ATIP Scanning Workflow, *une composante du logiciel* AccessPro Redaction, *qui est actuellement utilisé par la Division de l'AIPRP. Cela donnerait aux agents de liaison en AIPRP à l'échelle du pays la capacité de numériser des documents et de les sauvegarder dans des répertoires particuliers sur le serveur national. Cela nécessitera la production d'un argumentaire qui devra être analysé par l'organisation.*
- *Un processus d'examen des plaintes, comportant des discussions continues avec le personnel du Commissariat, a été développé.*
- *Dans le contexte de son obligation de prêter assistance, le bureau de l'AIPRP du SCC négocie avec les demandeurs pour diminuer la portée des demandes et offrir, dans la mesure du possible, des solutions de rechange s'il s'agit d'informations préalablement communiquées, de documentations accessibles au public ou de discussions informelles avec les responsables des programmes.*
- *Le bureau de l'AIPRP du SCC continuera de chercher à ramener son taux de présomption de refus de 47 % en 2008-2009 à moins de 10 % en 2012-2013. Le taux de présomption de refus pour 2010-2011 était de 13,7 %.*

Ces efforts continus devraient, prévoit-on, entraîner une réduction du taux de présomption de refus.

4. Le Commissariat à l'information recommande que, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la Directive du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Service correctionnel du Canada récupère tous les documents permettant de répondre à chaque demande pour permettre aux délégataires autorisés de prendre des prorogations et d'invoquer des exclusions, même lorsque les secteurs de programme sont d'avis que l'ensemble de l'information fera l'objet d'une exclusion.

RÉPONSE : *On a désigné dans chaque secteur et bureau régional un agent de liaison du BPR qui aide le bureau de l'AIPRP à faire un suivi des réponses reçues et à vérifier que tous les documents pertinents ont été soumis.*

Des séances de formation en situation de travail sont organisées pour aider les nouveaux agents de liaison à se familiariser avec les procédures d'accès à l'information et les fonctions d'AIPRP.

Des séances de formation à l'intention des employés sont offertes à intervalle régulier, par exemple dans le cadre des séances d'orientation des nouveaux employés et des séances des directeurs et des sous-directeurs.

Le commissaire adjoint, Politiques, enverra une note de service aux membres du Comité de direction pour insister sur l'importance de fournir tous les documents pertinents en réponse aux demandes d'accès à l'information et pour s'assurer que chaque secteur et région ait son agent de liaison qui se consacre à l'AIPRP.

5. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada maintienne le nombre d'effectifs nécessaires pour répondre au volume croissant de demandes d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Suite aux changements à la législation en matière de sécurité publique, un argumentaire a été rédigé, ce qui a permis de dégager un financement permanent pour embaucher 14 nouveaux ETP. Des nominations intérimaires ont été octroyées au personnel pour lui permettre de se familiariser avec le processus d'accès à l'information et lui offrir des occasions de promotion au sein de la Division, ce qui facilite la rétention de l'effectif en contexte de pénurie de spécialistes de l'accès à l'information au gouvernement.*

6. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada se conforme à la Loi et avise le Commissariat à l'information de toute prorogation de plus de 30 jours.

RÉPONSE : *Suite à la fiche de rendement de 2008-2009, la Division de l'AIPRP a revu ses pratiques internes et a modifié son modèle de lettre de prorogation pour faire en sorte qu'un c.c. apparaisse au bas de la lettre, afin de rappeler à l'analyste de l'AIPRP d'envoyer une copie au Commissariat à l'information.*

Pour veiller à ce que l'avis soit envoyé et reçu par le Commissariat, un avis de transmission demandant un accusé de réception sera dorénavant joint à chaque lettre transmise au Commissariat. À titre de mesure supplémentaire, le commissaire adjoint, Politiques, communiquera également les numéros de dossier au Commissariat.

En outre, le bureau de l'AIPRP du SCC fera un suivi trimestriel auprès du Commissariat pour s'assurer que tous les avis ont été reçus et pour prendre les mesures correctives nécessaires si certains avis de prorogation étaient manquants.

La Division de l'AIPRP rappellera à son personnel la nécessité de se conformer à cette exigence de la Loi, par des rappels à la direction à l'occasion des réunions hebdomadaires et par l'envoi de courriels au personnel de l'accès à l'information pour lui rappeler ses obligations.

7. Le Commissariat à l'information recommande que le Service correctionnel du Canada fasse rapport des progrès qu'il fait suite à ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *Le bureau de l'AIPRP du SCC veillera à ce que tous les progrès concernant les recommandations émises dans cette fiche de rendement soient inclus dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'AIPRP.*

De plus, le commissaire adjoint, Politiques, qui est responsable des fonctions d'accès à l'information fournira à la commissaire adjointe au Commissariat à l'information un rapport trimestriel sur le respect de la loi au SCC.

Transports Canada

Transports Canada assume la responsabilité des politiques et des programmes du domaine des transports. Il fait en sorte que les modes de transport aérien, maritime, routier et ferroviaire soient sûrs, sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. Transports Canada travaille avec les autres ministères et secteurs de compétence et avec l'industrie à faire en sorte que toutes les parties du système de transport du Canada fonctionnent bien.

Évaluation

(D en 2008-2009)

- Transports Canada a connu un piètre rendement en 2010-2011, un rendement nettement moindre qu'en 2008-2009. Malgré une réduction marquée du nombre de nouvelles demandes et du nombre de pages examinées, le taux de présomption de refus de Transports Canada a fait un bond en arrière, il est passé de 17,6 % à 52,6 %. Le nombre de plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Transports Canada a crû de 48 %, passant de 52 à 77 durant la même période.
- Malgré les nouveaux fonds qu'il a reçus et le recrutement de nouveau personnel en 2009-2010, le bureau d'accès de Transports Canada souffre toujours d'un grave manque de ressources en 2010-2011, d'après les responsables de l'accès. Ils ont néanmoins mis un accent renouvelé sur la formation, dans l'espoir de conserver leur personnel, ainsi que sur l'élaboration d'un plan de reconstruction.
- Transports Canada a répondu de manière satisfaisante à deux des cinq recommandations de 2008-2009 du Commissariat, mais il a besoin de l'engagement renouvelé des dirigeants de l'institution pour obtenir de meilleurs résultats suite à toutes les recommandations du Commissariat. Le Commissariat a émis plusieurs nouvelles recommandations pour inciter Transports Canada à inverser la baisse de son rendement (voir page 127).

EN BREF	2008-2009*	2010-2011
Nombre de demandes reportées de l'exercice financier précédent	221 (205)	**347**
Nombre de nouvelles demandes	1 069 (647)	**573**
Nombre de demandes traitées	1 043 (632)	**573**
Nombre de pages examinées dans le cadre des demandes	120 000	**64 780**
Taux de présomption de refus	17,6 % (31,2 %)**	**52,6 %****
Délai moyen de traitement des demandes (en jours)	60 (94)	**177**
Délai moyen de traitement des demandes reçues en 2010-2011 (en jours)	s.o.	**43**
Nombre de demandes de consultation reçues	178	**230**
Pourcentage des avis de prorogation requis envoyés au Commissariat	<85 %	**>85 %**
Nombre de plaintes déposées au Commissariat	52	**77**
Nombre de plaintes résolues par le Commissariat	17+	**46+**
Nombre d'équivalents temps plein affectés aux opérations d'accès à l'information, à la fin de l'exercice financier	16,4	**17,85**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE 2008-2009

Leadership..... N'a pas complètement répondu aux attentes
Taux de présomption de refus ..... N'a pas répondu aux attentes
Arriérés .....A répondu aux attentes
Consultations ..... Pas d'accord
Avis de prorogation de délai.....A répondu aux attentes

Voir les détails dans le texte de la fiche de rendement. Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_13.aspx.

* En septembre 2008, Transports Canada a cessé de traiter comme demandes officielles certains types de demandes d'ordre administratives. Cette colonne indique le volume de demandes et les autres statistiques, sans ces dossiers.

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

\+ Une plainte est résolue lorsque le Commissariat estime qu'elle est fondée et que l'institution la règle à la satisfaction de la commissaire. Le nombre de plaintes indiqué ici est en date de novembre 2011. Par conséquent, le chiffre pour 2008-2009 peut différer de celui publié dans la fiche de rendement de 2008-2009.

Fiche de rendement

Transports Canada a connu un piètre rendement en 2010-2011, un rendement moindre qu'en 2008-2009, année où il avait reçu une note inférieure à la moyenne. Depuis et malgré une réduction du nombre de nouvelles demandes et de pages examinées, Transports Canada a vu son taux de présomption de refus s'élever de 31,2 % en 2008-2009 à 52,6 % en 2010-2011. Le nombre de plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Transports Canada a crû de 48 %, passant de 52 à 77.

Transports Canada a dit qu'en septembre 2008, à peu près au milieu de la période de référence 2008-2009, les conducteurs d'embarcations demandant leurs propres renseignements d'immatriculation n'avaient plus à passer par le canal officiel de l'accès à l'information. Cependant, Transports Canada a quand même compté ces cas dans son rapport statistique pour la fiche de rendement de 2008-2009. La première page de la fiche de rendement, par conséquent, montre ce qu'auraient été les statistiques de 2008-2009 sans ces demandes officieuses, aux fins de comparaison. Le Commissariat félicite Transports Canada d'avoir simplifié la communication pour ces demandes simples.

En 2010-2011, le délai moyen de traitement d'une demande à Transports Canada s'est allongé de 94 à 177 jours, mais cela peut être attribué en partie à la concentration de l'effort qu'a fait l'institution pour traiter les dossiers de longue date contenus dans ses arriérés. Sans les arriérés, le délai moyen de traitement des demandes reçues et traitées en 2010-2011 a été de 43 jours.

Le Commissariat note l'accroissement du nombre de prorogations de plus de 90 jours que Transports Canada a prises en 2010-2011 et en particulier, la hausse du nombre de ses consultations de tiers et du nombre de prorogations qu'il a prises pour une durée non précisée (selon les avis qu'il a envoyés au Commissariat au sujet des prorogations en 2010-2011).

Transports Canada a mentionné qu'une pénurie de personnel a continué de nuire à sa capacité de se conformer aux obligations que lui impose la loi en matière d'accès à l'information. D'après les responsables de l'accès, même si le bureau d'accès a reçu de nouveaux fonds et a recruté neuf nouveaux membres du personnel en 2009-2010, il est demeuré à court de ressources, particulièrement à cause d'absences de longue durée qui n'étaient pas prévues. À cause des contraintes budgétaires et de la difficulté de les doter temporairement, ces postes sont demeurés vacants. Un analyste principal a quitté Transports Canada au début de 2011 et, malgré des entrevues avec d'éventuels remplaçants, aucun candidat n'a été retenu pour une mutation. Par ailleurs, 3,5 équivalents temps plein ont été affectés au traitement des arriérés, de sorte que les analystes ne pouvaient pas traiter les nouvelles demandes de façon régulière. Cela a permis à Transports Canada de réduire considérablement le nombre de dossiers de longue date. Mais cela a aussi eu pour effet de porter la charge de travail moyenne des analystes traitant les demandes courantes de 50 à 60 dossiers.

Malgré la pénurie de personnel, Transports Canada a pu se concentrer de nouveau sur la formation et a aussi institué un programme de perfectionnement du personnel, dans l'espoir de conserver et de perfectionner son effectif existant. En 2010-2011, un grand nombre des membres du personnel de l'accès, et particulièrement ceux occupant des postes de direction, ont participé à des séances de formation, notamment sur la négociation, la rédaction, la supervision et le leadership. Six candidats participant au programme de perfectionnement du personnel ont assisté à divers programmes de formation et profité d'un mentorat et d'un encadrement considérables de la part des chefs d'équipe en accès à l'information.

Transports Canada a fait état d'un solide appui de la direction pour la fonction d'accès, qui a amené de nouveaux fonds permanents. Certaines mesures ont été mises en place pour relever le profil du programme d'accès, comme des rapports à la haute direction. Les ententes de gestion du rendement de la haute direction ont été modifiées par l'inclusion du respect des délais relatifs à l'accès à l'information. Depuis la période de référence 2010-2011, il y a eu d'autres changements, et un certain dynamisme qui, avec un solide leadership, l'appui et la supervision de la haute direction, devraient favoriser les améliorations pour l'avenir.

Suivi des recommandations de 2008-2009

Le Commissariat a fait cinq recommandations à Transports Canada dans la fiche de rendement de 2008-2009. Les observations qui suivent résument la suite que l'institution y a donnée. (Pour le texte complet des recommandations, ainsi que la réponse initiale de l'institution et le rapport d'octobre 2010 sur les progrès accomplis, voir : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rp-pr_spe-rep_rap-spe_rep-car_fic-ren_2009-2010_follow-up-suivi_2008-2009_13.aspx.)

1. Les responsables de l'accès à Transports Canada ont dit avoir mis en place un plan de reconstruction, et affirmé recevoir un solide appui de la haute direction. Mais le programme bat de l'aile et a besoin que la haute direction réitère son appui au programme.

2. Le taux de présomption de refus de Transports Canada a augmenté de 21,4 points de 2008-2009 à 2010-2011, contrairement au résultat auquel le Commissariat s'attendait lorsqu'il a fait sa recommandation engageant l'institution à s'efforcer de ramener le taux à zéro.

3. Le Commissariat note que Transports Canada a fait un excellent travail pour réduire ses arriérés en affectant à la tâche des ressources à temps plein, et en mettant en place un programme offrant aux employés du bureau d'accès la

possibilité de faire des heures supplémentaires pour traiter les dossiers de longue date. Au moment de la rédaction du présent rapport, Transports Canada avait réduit de 99 % les arriérés de demandes d'avant 2010.

4. Transports Canada n'était pas d'accord sur la recommandation du Commissariat d'élaborer des protocoles pour faciliter les consultations avec les autres institutions. L'institution s'est engagée à travailler avec les autres pour abréger le délai qu'il faut pour mener les consultations, et pour élaborer des protocoles s'il le faut.

5. En 2010-2011, Transports Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis pour les prorogations de plus de 30 jours, ce qui correspond à la norme du Commissariat pour un rendement acceptable sur ce point.

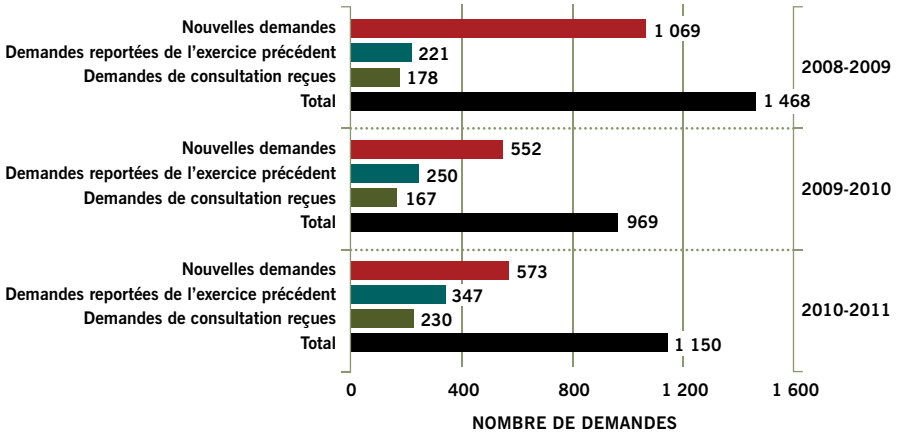
Recommandations de 2010-2011

Le Commissariat déplore le piètre rendement de Transports Canada en 2010-2011, et émet les recommandations suivantes pour inciter l'institution à faire des efforts pour s'améliorer.

1. Le Commissariat à l'information recommande que le ministre des Transports et la sous-ministre fassent preuve de leadership afin d'établir une culture d'engagement envers

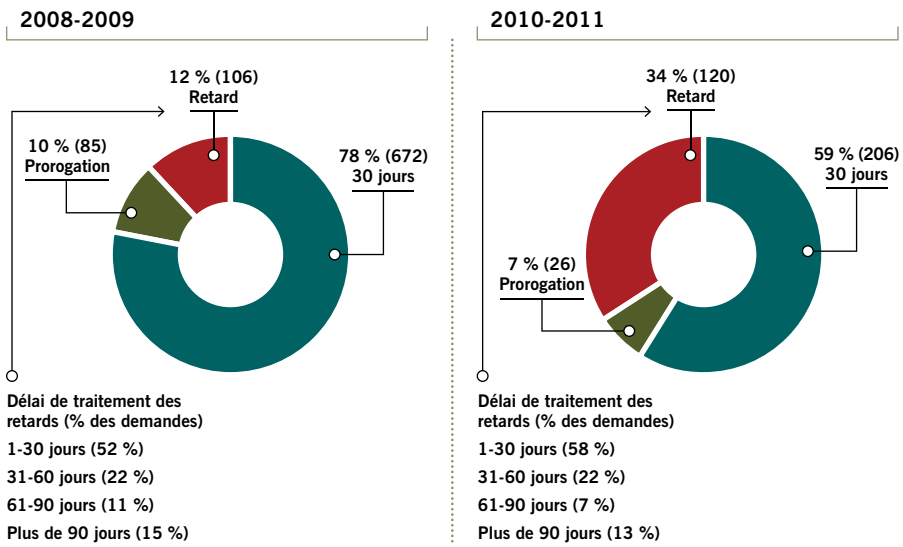
Charge de travail liée à l'accès à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

Ce graphique montre la distribution de la charge de travail de Transports Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009. De 2008-2009 à 2010-2011, l'institution a vu sa charge de travail diminuer de 22 %. Le nombre de nouvelles demandes que Transports Canada a reçues en 2010-2011 a diminué de 46 % (tout comme le nombre de pages examinées dans le cadre des demandes). Cependant, le nombre de demandes reportées de l'exercice précédent a augmenté de 57 %, tandis que le nombre de demandes de consultation a crû de 29 %.



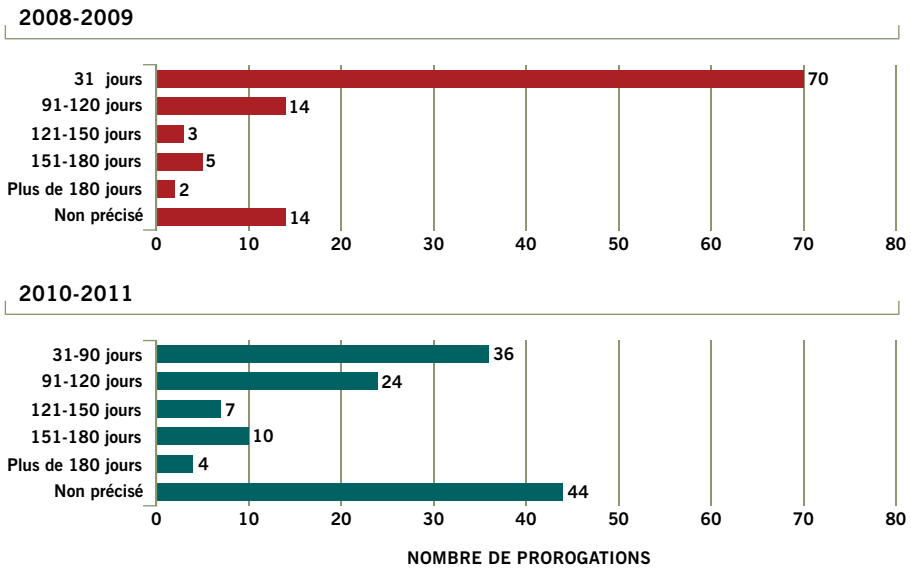
Délai de traitement des nouvelles demandes en 2008-2009 et 2010-2011

Entre 2008-2009 et 2010-2011, la proportion de nouvelles demandes d'accès à l'information que Transports Canada a traitées dans les délais (30 jours et prorogés) prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* est tombée de 88 % à 66 %. Les autres demandes ont été traitées en retard : 106 demandes en 2008-2009 et 120 en 2010-2011. Le Commissariat à l'information déplore que l'inventaire des demandes traitées en retard ait augmenté de 13 %, et qu'il équivaille à plus d'un tiers des nouvelles demandes que Transports Canada a traitées en 2010-2011.



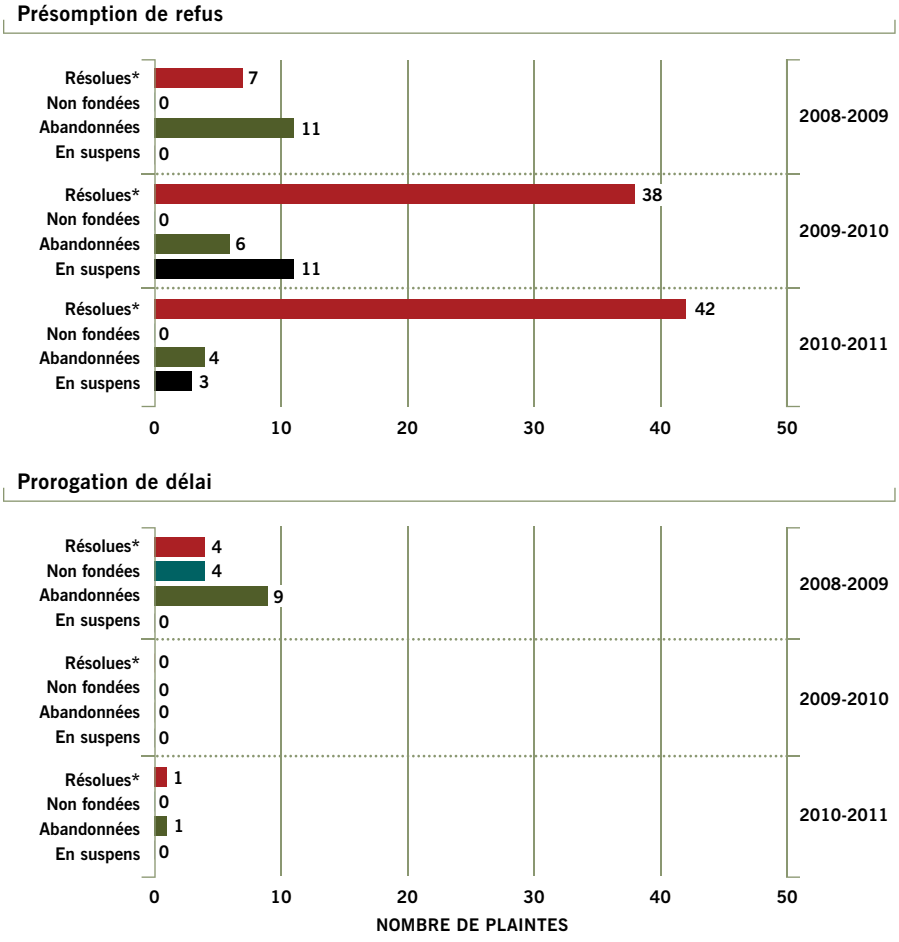
Nombre et durée des prorogations de délai prises en 2008-2009 et en 2010-2011

Ce graphique montre le nombre et la durée des prorogations de délai que Transports Canada a dit avoir prises en 2008-2009 et 2009-2010. L'institution a fourni ces renseignements dans les avis qu'elle a envoyés au Commissariat à l'information en vertu du paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. En 2008-2009, Transports Canada a envoyé moins de 85 % des avis requis, et le Commissariat a alors recommandé que Transports Canada améliore son rendement sur ce point. En 2010-2011, Transports Canada a envoyé plus de 85 % des avis requis. Le Commissariat note l'accroissement du nombre de prorogations que Transports Canada a prises en 2010-2011 dans toutes les catégories, sauf une, et, en particulier, la hausse du nombre de prorogations pour une durée non précisée.



Nombre et issue des plaintes pour retard de traitement de 2008-2009 à 2010-2011

Ces graphiques montrent le nombre et l'issue de deux types de plaintes déposées contre Transports Canada lors des trois exercices financiers commençant en 2008-2009 : plaintes au sujet de la présomption de refus (demandes d'accès à l'information dont Transports Canada a retardé le traitement au-delà des délais – 30 jours et prorogés – prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*) et plaintes concernant l'utilisation par Transports Canada des prorogations autorisées par la Loi. Au total, le nombre de plaintes déposées contre Transports Canada a augmenté de 48 % de 2008-2009 à 2010-2011. Transports Canada a fait l'objet d'un plus grand nombre de plaintes pour présomption de refus que de plaintes pour prorogation de délai en 2010-2011.



* Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat à l'information juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

Nombre et issue des plaintes reçues par le Commissariat à l'information de 2008-2009 à 2010-2011

	RÉSOLUES*	NON FONDÉES	ABANDONNÉES	EN SUSPENS	TOTAL
2008-2009					
Administratives	12	4	20	0	**36**
Refus	3	8	1	1	**13**
Documents confidentiels du Cabinet	2	1	0	0	**3**
Total	**17**	**13**	**21**	**1**	**52**
2009-2010					
Administratives	40	40	7	11	**98**
Refus	4	3	3	3	**13**
Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0	0	**1**
Total	**44**	**44**	**10**	**14**	**112**
2010-2011					
Administratives	43	2	5	4	**54**
Refus	3	2	3	15	**23**
Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0	0	**0**
Total	**46**	**4**	**8**	**19**	**77**

Ce tableau présente le nombre et l'issue des plaintes que le Commissariat à l'information a reçues contre Transports Canada dans les trois exercices financiers commençant en 2008-2009. Bien que le nombre de plaintes ait diminué en 2010-2011, après avoir plus que doublé entre 2008-2009 et 2009-2010, il y avait encore 50 % de plus de plaintes en 2010-2011 qu'il y a deux ans. Sur les plaintes reçues en 2010-2011 dont le dossier a été fermé, 59 % ont été réglées.

*Les plaintes résolues sont celles que le Commissariat juge fondées et que l'institution règle à la satisfaction de la commissaire.

l'accès à l'information à Transports Canada, culture qui doit être soutenue par tous les niveaux de la haute direction.

RÉPONSE : *Le Comité exécutif de gestion (CGX) de Transports Canada continue d'appuyer activement le programme d'AIPRP. La sous-ministre et les membres du CGX prennent connaissance chaque semaine de la situation qui concerne les demandes d'AIPRP. Le directeur de l'AIPRP se réunit aussi aux deux semaines avec le directeur des Opérations au sein du BSM, les Communications et la conseillère principale pour le SMA, Gestion ministérielle et gouvernance des sociétés d'État. Le processus modifié fait l'objet de séances d'information et de sensibilisation avec les SMA/DGR et leurs équipes de direction, de façon continue. Tous les cadres supérieurs comprennent parfaitement qu'ils ont une responsabilité partagée et qu'ils doivent rendre compte de l'amélioration et du respect des échéanciers imposés par la loi. En janvier 2010, le Ministère a confié l'autorité fonctionnelle pour la Division de l'AIPRP à l'agent principal de l'information et directeur général de la Direction générale des services de gestion de la technologie et de l'information pour l'aligner sur le modèle du SCT pour la gestion des services d'information. Ce réalignement a permis d'assurer une approche intégrée du CRG et des autres exigences de rapport. TC a reçu une bonne note dans sa dernière évaluation de CRG pour les mesures qu'il a prises pour améliorer son programme d'AIPRP.*

2. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada, et en particulier la haute direction, demeurent engagés à poursuivre son plan d'amélioration de rendement en matière d'accès à l'information.

RÉPONSE : *TC continue de revoir les ententes sur le rendement de tous les EX pour évaluer la conformité et le rendement au chapitre des exigences relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Un rapport mensuel sur le rendement est remis à tous les membres de la haute direction au Comité exécutif de gestion (CGX) de Transports Canada et les questions de rendement et de conformité sont discutées au niveau des DG et des SMA, où sont soulevés les problèmes de conformité. La haute direction continue de suivre de près l'administration du programme d'AIPRP à TC. En 2010, il y a eu des consultations approfondies avec les employés à tous les niveaux de l'organisation; le but étant de réviser le processus existant et d'apporter des modifications pour améliorer le rendement. Par conséquent, le CGX a approuvé le processus modifié pour traiter des*

demandes d'accès qui a été mis en œuvre en avril 2011. Les progrès réalisés dans l'application du Plan d'action font l'objet de rapports au CGX. On a noté une amélioration du rendement de 6 % depuis sa mise en œuvre.

3. Le Commissariat à l'information recommande que l'équipe de direction de Transports Canada veille à ce que le bureau d'accès à l'information ait les ressources dont il a besoin pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et maintienne son programme de perfectionnement interne afin de stabiliser les niveaux d'effectif.

RÉPONSE : *Le CGX demande des présentations périodiques sur le renforcement de l'AIPRP à Transports Canada : il évalue et donne de l'aide au besoin. Le Comité ministériel de vérification a aussi demandé des exposés sur les processus et les pratiques de gestion de l'AIPRP et continue de revoir constamment le programme et attribue les ressources en conséquence. Au cours des deux dernières années, la haute direction a approuvé des ressources pour l'embauche de consultants affectés aux arriérés, au traitement des demandes actives et à la satisfaction des exigences de rapport du bulletin Info Source du SCT et du rapport annuel au Parlement. Ils étaient aussi affectés aux autres activités destinées à améliorer le rendement et à assurer une utilisation plus stratégique des ressources ETP permanentes internes.*

4. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada fasse un effort concerté et renouvelé pour ramener son taux de présomption de refus à zéro.

RÉPONSE : *Transports Canada est engagé à réduire son taux de présomption de refus. Dans les six premiers mois de 2011-2012, depuis la mise en œuvre du processus modifié, il a amélioré de 6 % le respect des délais que lui impose la Loi. Il reste nécessaire d'allouer des ressources en exclusivité à l'élimination des arriérés, mais les approches et les stratégies allégées et fondées sur le risque ont donné lieu à une amélioration du taux de fermeture des dossiers de demandes actives. En date de mars 2012, le nombre de dossiers d'arriérés d'avant 2010 avait diminué de 99 %, tandis que le nombre de dossiers d'arriérés reçus après 2010 avait diminué de 83 %.*

5. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada documente et examine les critères qu'il utilise pour les prorogations de délai afin de veiller à ce qu'ils soient raisonnables et légitimes.

RÉPONSE : *La Division de l'AIPRP à TC révise régulièrement ces processus pour vérifier qu'elle réponde à son premier principe d'obligation d'aider les demandeurs et de veiller à appliquer des prorogations légitimes et raisonnables selon la Loi. En décembre 2011, elle a entrepris un examen détaillé de son processus modifié aux fins de la LAI pour repérer les problèmes et s'y attaquer, avec la participation active du SMA, Gestion ministérielle et gouvernance des sociétés d'État et des membres du CGX. Une présentation de suivi pour les membres du CGX a eu lieu en février 2012 pour partager les résultats de cet examen détaillé et pour l'application d'une approche plus convergente dans les régions et les secteurs. Là où elle peut accélérer ses processus ou les gérer en fonction du risque, la Division de l'AIPRP de TC révise ses lignes directrices et fait appliquer une approche intégrée par tous les membres de l'équipe. Par exemple, la Directive révisée du SCT concernant l'administration de la LAI diffusée en janvier 2012 stipule que l'application des articles 15 et 16 ne nécessite plus de consultations officielles comme par le passé. Cette directive permet aux analystes de l'AIPRP de revoir et de traiter les demandes rapidement, en évitant les longs processus de consultation et les prorogations selon la Loi. Lors de sa diffusion, cette directive a été communiquée à la Division de l'AIPRP et immédiatement mise en œuvre. De plus, le directeur de l'AIPRP a institué des réunions mensuelles de liaison pour l'AIPRP, afin de discuter des questions de rendement et de conformité et de travailler avec les agents de liaison à atteindre des résultats positifs et à partager les pratiques exemplaires au sein de cette collectivité interne. Cette collectivité qui a un rôle crucial à jouer pour assurer la conformité et améliorer le rendement. Cette réunion mensuelle a donné des résultats positifs, en ce sens qu'elle a fait l'objet d'excellentes recommandations et a suscité un meilleur taux de réponse.*

6. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada consulte ses collègues des autres institutions pour faciliter et rendre les consultations efficientes.

RÉPONSE : *En 2010-2011, TC a reçu 230 demandes de consultation; en 2011-2012 (en date du 26 mars 2012), il en a reçu 312. Face à cette augmentation, TC rédige présentement un protocole semblable à celui établi à Justice Canada pour améliorer sa capacité de répondre dans les délais imposés par la Loi, à cause de l'augmentation du nombre de demandes de consultation qu'il a reçues au cours des deux dernières années. Actuellement, TC fait connaître aux organismes qui le consultent le délai dont il prévoit avoir besoin pour répondre. De cette façon, il saura répondre aux attentes et discuter des circonstances exceptionnelles avec les organismes qui le consultent.*

7. Le Commissariat à l'information recommande que Transports Canada fasse rapport des progrès qu'il fait suite à ces recommandations dans son rapport annuel au Parlement sur les opérations d'accès à l'information.

RÉPONSE : *La Division de l'AIPRP de Transports Canada a toujours inclus et continuera d'inclure des renseignements supplémentaires dans ses rapports annuels, en sus des exigences de rapport du SCT. Il importe d'établir une corrélation entre les recommandations du Commissariat et le rapport annuel de TC au Parlement et le Cadre de responsabilisation de gestion de TC pour informer le public canadien que nous visons les mêmes objectifs : améliorer le rendement en matière d'information gouvernementale et faciliter l'accès à l'information.*

Annexe A : Mise à jour du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les enjeux systémiques

Le Commissariat à l'information a émis cinq recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) au sujet des problèmes systémiques exposés dans le rapport spécial de 2008-2009. Depuis lors, le SCT a mis à jour sa réponse à ces recommandations, d'abord pour faire état du travail qu'il a accompli en 2009-2010 et maintenant pour résumer les faits nouveaux survenus en 2010-2011 et depuis. Ces mises à jour sont présentées ici.

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 pour 2009-2010

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 l'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.

Réponse du SCT pour 2010-2011

Le 20 juillet 2011, la secrétaire du Conseil du Trésor a adressé un courriel à tous les sous-ministres et dirigeants d'organismes pour les inciter à consulter le site Web du SCT, où ils trouveraient de nouvelles fiches d'information et

pratiques exemplaires pour les ordonnances de délégation (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/tools/atiptools-aiprpoutil-fra.asp).

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 pour 2009-2010

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.

Réponse du SCT pour 2010-2011

De nouvelles questions sur la gouvernance et la capacité ont été ajoutées au CRG de 2010-2011, afin d'évaluer la capacité des institutions d'administrer le programme d'AIPRP. Pour le CRG de 2011-2012, le Secrétariat a ajouté de nouvelles questions pour évaluer la conformité avec les instruments de politiques afin d'élargir l'évaluation au-delà des exigences en matière de rapport imposées par la Loi. Ainsi, le SCT a évalué les réponses des institutions aux demandes d'accès à l'information, les procédures mises en place pour les spécialistes de l'accès à l'information et les responsables de programme, ainsi que la formation offerte et suivie.

Le Secrétariat continue de revoir annuellement la méthodologie pour les évaluations, afin de veiller à ce que le CRG conserve son efficacité.

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.

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 pour 2009-2010

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. 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.

Réponse du SCT pour 2010-2011

À compter du mois de mai 2012, le SCT recueillera les résultats des nouveaux éléments de données sur des points comme les consultations, les frais, les prorogations de délai et les présomptions de refus, qu'il publiera dans l'édition d'automne 2012 du bulletin Info Source.

Le SCT continuera de travailler de près avec les institutions pour les aider à faire la transition vers les nouvelles exigences relatives à la collecte des données.

Pour ce qui est des charges de travail associées aux consultations, le SCT a modifié la Directive concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* (directive) pour limiter les consultations interinstitutionnelles, dans un souci constant de réduction des retards. Auparavant obligatoires et conformément à l'ancienne Directive, les consultations relatives aux articles 15 (exceptions pour les affaires internationales et la défense) et 16 (exceptions pour l'application de la Loi et les enquêtes) sont maintenant limitées à deux cas :

- lorsque l'institution qui traite la demande a besoin de plus d'information pour exercer correctement son devoir de réserve;
- lorsque l'institution qui traite la demande a l'intention de divulguer des renseignements délicats.

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.

Réponse du SCT pour 2009-2010

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 1er 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.

Réponse du SCT pour 2010-2011

Le SCT demeure fermement engagé envers la formation. Depuis plusieurs années, il offre un programme de formation pour répondre aux besoins particuliers de la collectivité de l'AIPRP, en donnant, de façon continue, gratuitement et dans les deux langues officielles, des séances de formation sur divers sujets liés à l'AIPRP (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/tools/cel-fra.asp). Depuis le 1er avril 2008, il y a eu 159 séances, qui ont attiré plus de 1 960 participants. Seize autres séances sont prévues d'ici la fin de l'exercice financier 2011-2012.

À l'automne 2011, le Secrétariat du Conseil du Trésor a consulté la collectivité de l'AIPRP pour mieux comprendre les défis qu'elle doit relever, évaluer ses forces et déterminer ses besoins. Les conclusions ont contribué à l'élaboration du plan de formation pour 2012-2013. Le SCT affichera ce plan avant la fin de l'exercice financier de 2011-2012, afin d'éclairer les plans d'apprentissage individuels du personnel de l'AIPRP.

Le Secrétariat s'intéresse aussi aux questions plus vastes en lien avec le développement de la collectivité. Par exemple, l'Initiative de développement de la collectivité (IDC) lancée en 2010 traite des difficultés de recrutement et de la rétention de membres de la collectivité pour lui donner 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 ont élaboré des modèles organisationnels et des descriptions de poste génériques, qui seront soumis au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines (BDPRH) pour validation. Un appel d'offres pour la production d'un dictionnaire des compétences afin de normaliser le travail à l'échelle de la

fonction publique est en cours. Ces outils constitueront le fondement du lancement d'un processus de dotation collective de même que de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie élargie d'apprentissage et de développement de la collectivité. Le Secrétariat tiendra la collectivité au courant des développements subséquents.

De plus, l'École de la fonction publique du Canada (École) et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont lancé des travaux pour répondre aux besoins d'apprentissage des fonctionnaires fédéraux en matière d'accès à l'information. Une pierre angulaire est le cours d'introduction générale à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, que l'École offre actuellement. Le cours, qui a fait l'objet d'un projet pilote à l'été 2010, est offert à travers le Canada dans les deux langues officielles. L'École est responsable de revoir et de mettre à jour tous ses cours ayant trait à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, pour qu'ils reflètent les changements apportés à la législation de l'AIPRP, la jurisprudence récente de même que les nouveaux instruments de politiques. Plus particulièrement, l'École cible la formation pour assurer un continuum d'apprentissage commençant avec l'orientation de tous les nouveaux fonctionnaires, et les quatre cours obligatoires sur la délégation de pouvoirs pour les gestionnaires de la fonction publique. L'École détient les listes de présence à tous ses cours sur la délégation de pouvoirs et est en mesure de fournir des renseignements statistiques sur la maîtrise des outils obligatoires d'évaluation en ligne pour confirmer les connaissances acquises lors de cette formation.

Finalement, le Secrétariat offre périodiquement des séances d'information sur l'AIPRP à l'intention des hauts fonctionnaires. Le Secrétariat offre aussi des séances d'information individuelles sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels aux personnes nommées par le gouverneur en conseil.

Annexe B: Méthode utilisée par le Commissariat pour déterminer le classement des institutions

Une note globale est attribuée à chaque institution fédérale comme mesure de son rendement. Cette note, applicable à la période visée par le rapport, repose sur plusieurs facteurs. Comme point de départ, nous évaluons le respect des dispositions législatives, si les demandes d'accès ont été traitées selon les délais prévus par la *Loi d'accès à l'information* (pourcentage de présomptions de refus) et si les avis en vertu du paragraphe 9(2) ont bien été envoyés au Commissariat 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
A **(Exceptionnel)**	• 5 % ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissariat pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée. • Ensemble exhaustif de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes d'accès dans les délais (communication proactive, informelle ou partielle, ententes de collaboration, absence de classement des demandes ou de retards causés par le classement des demandes, accent sur le service aux demandeurs, etc.). • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier (par exemple, augmentation du volume de travail et volume élevé de demandes de consultation reçues).
B **(Supérieur à la moyenne)**	• 10 % ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissariat pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans la plupart des cas. • Ensemble exhaustif de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes d'accès dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.

NOTE GLOBALE	FACTEURS
(Dans la moyenne)	• 20% ou moins de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : en moins de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (avis au Commissariat pour au moins 85 % des prorogations de plus de 30 jours). • Appréciation de l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen : appropriée dans une certaine mesure. • Un certain nombre de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes d'accès dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.
(Sous la moyenne)	• 20 % ou plus de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : plus de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %). • Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen. • Nombre limité de bonnes pratiques en vigueur pour assurer le traitement des demandes d'accès dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.
(Insatisfaisant)	• 20 % ou plus de présomptions de refus. • Dans le cas des présomptions de refus, nous examinerons le temps pris pour répondre aux demandeurs : plus de 30 jours dans la plupart des cas. • Respect du paragraphe 9(2) (moins de 85 %). • Préoccupations quant à l'utilisation globale des prorogations et du temps de traitement moyen. • Pratiques insuffisantes pour assurer le traitement des demandes d'accès dans les délais. • Autres éléments susceptibles d'avoir un effet sur la capacité de l'institution à se conformer à la Loi et mesures prises pour y remédier.

Méthode utilisée par le Commissariat pour calculer le taux de présomption de refus des institutions

Le taux de présomption de refus représente le pourcentage de demandes qu'une institution n'a pas réglée dans les délais prescrits (30 jours et prorogés) par la *Loi sur l'accès à l'information*. Il y quatre catégories de demandes en retard : les demandes en retard reportées de l'exercice précédent, les demandes réglées après 30 jours sans le recours à une prorogation, les demandes réglées après l'échéance de la prorogation et les demandes non réglées à la fin de l'exercice ayant dépassé leur date d'échéance. Le taux de présomption de refus est calculé en divisant le nombre total de demandes en retard par le nombre total de demandes en cours de l'exercice. Voici un exemple :

Demandes en retard reportées à l'exercice 2010-2011	**47**
Demandes réglées après 30 jours sans prorogation	**18**
Demandes réglées après l'expiration de la prorogation	**24**
Demandes en retard reportées à l'exercice 2011-2012	**52**
Total des demandes en retard	**141**

Demandes reportées à l'exercice 2010-2011	**256**
Nouvelles demandes en 2010-2011	**1 259**
Total des demandes en cours	**1 515**

Taux de présomption de refus : 141 ÷ 1 515 = 0,093 x 100 = 9,3 %