



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# **Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique**

---

ETHI • NUMÉRO 149 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 14 mai 2019**

—  
**Président**

M. Bob Zimmer



## Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

Le mardi 14 mai 2019

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Bob Zimmer (Prince George—Peace River—Northern Rockies, PCC)):** La séance est ouverte. Bienvenue à cette 149<sup>e</sup> réunion du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. Conformément au paragraphe 81(4) du Règlement, nous étudions le Budget principal des dépenses 2019-2020, crédit 1 sous la rubrique Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique, crédit 1 sous la rubrique Bureau du conseiller sénatorial en éthique, crédit 1 sous la rubrique Commissariat au lobbying, et crédits 1, 5, 10 et 15 sous la rubrique Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada, renvoyés au Comité le jeudi 11 avril 2019.

Nous accueillons aujourd'hui des représentantes du Commissariat à l'information du Canada: Mme Caroline Maynard, commissaire à l'information du Canada, Mme France Labine, sous-commissaire, Service corporatif, planification stratégique et services de transformation, et Mme Layla Michaud, sous-commissaire, Enquêtes et gouvernance.

Nous allons commencer par vous, madame la commissaire. Vous disposez de 10 minutes.

[Français]

**Mme Caroline Maynard (commissaire à l'information du Canada, Commissariat à l'information du Canada):** Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité. Je suis bien heureuse d'être encore ici avec vous aujourd'hui.

Comme vous l'avez dit, monsieur le président, je suis accompagnée de Mme France Labine et de Mme Layla Michaud.

[Traduction]

J'ai maintenant 15 mois d'expérience en tant que commissaire à l'information, et à ce stade-ci de mon mandat, je vois des signes de progrès très positifs, mais aussi des défis à l'horizon.

Je suis très reconnaissante du financement temporaire de 3 millions de dollars annoncé pour le Commissariat dans le budget de 2019, que j'avais demandé pour poursuivre ma stratégie de réduction de l'inventaire de plaintes. Je consacrerai cet argent à l'embauche d'enquêteurs, comme je l'ai fait avec les 2,9 millions de dollars de financement temporaire reçus dans le budget de l'an dernier.

[Français]

Il s'agit de la quatrième année de suite que mon commissariat demande et reçoit des fonds temporaires. Permettez-moi de souligner que ces demandes de financement temporaire étaient des mesures provisoires, en attendant une solution permanente. Un meilleur

financement est essentiel pour permettre au Commissariat de remplir pleinement et efficacement son mandat.

Mon équipe optimise chaque dollar que le Commissariat reçoit. Nous révisons et améliorons les processus d'enquête. Nous tirons parti de la technologie pour innover et pour accélérer les tâches et les processus. Nous collaborons autant que possible avec les institutions et les demandeurs dans le but de conclure nos enquêtes rapidement et efficacement.

[Traduction]

Nos résultats sont éloquentes. Le nombre, la qualité et la rapidité des enquêtes se sont améliorés considérablement. Mon équipe a fermé plus de 2 600 dossiers de plaintes en 2018-2019. C'est 76 % de plus que l'année précédente et un record dans l'histoire de l'organisation. Les deux tiers de ces enquêtes ont permis aux demandeurs de recevoir davantage d'information ou une réponse plus rapide de l'institution.

Bien que nous ayons connu la meilleure année de notre histoire, je vois des difficultés à l'horizon. J'ai commencé la première année de mon mandat avec un inventaire d'environ 3 500 dossiers, et j'ai reçu plus de 2 500 nouvelles plaintes en 2018-2019. Ce nombre presque record de nouveaux dossiers signifie que, malgré l'excellent rendement de mon équipe, j'ai à peine pu entamer mon inventaire. À ce rythme, il nous faudra des dizaines d'années pour éliminer l'arriéré.

Autrement dit, les ressources de 11,5 millions de dollars qui me sont allouées dans le Budget principal des dépenses et mes 93 équivalents temps plein approuvés sont utilisés au maximum en raison d'une charge de travail énorme, qui a augmenté de 25 % en six ans. Sans financement supplémentaire, je pourrais me retrouver avec environ 8 500 plaintes, vieilles et nouvelles, cette année.

• (1535)

[Français]

De plus, les amendements proposés au projet de loi qui sont présentement à l'étude au Parlement auront des répercussions considérables sur les activités et les finances de mon commissariat.

Lorsque le projet de loi C-58 a été déposé, le président du Conseil du Trésor de l'époque a déclaré que le gouvernement augmenterait les ressources du Commissariat à l'information de 5,1 millions de dollars au cours des cinq prochaines années et de 1,7 million de dollars sur une base continue.

[Traduction]

Le financement supplémentaire de 1,7 million de dollars sera bien sûr le bienvenu si le projet de loi C-58 est adopté, mais il pourrait ne pas suffire à mon commissariat pour répondre aux exigences du projet de loi dans sa forme actuelle.

À long terme, fonctionner avec du financement temporaire d'une année à l'autre n'est pas efficace ni viable. C'est ma plus grande préoccupation. Cela ne me permet pas de planifier à moyen et à long terme. Les fonds insuffisants signifient que je ne peux pas poursuivre sur ma lancée pour ce qui est de conclure les enquêtes et d'assurer le respect du droit à l'information des Canadiens.

Je peux vous assurer que je vais continuer d'optimiser les ressources dont je dispose actuellement. Je vais également faire tout ce que je peux pour réaliser des gains d'efficacité dans le fonctionnement du commissariat. Mais, franchement, il y a une limite à ce que nous pouvons accomplir en révisant et en simplifiant les processus. C'est pour cette raison que l'une de mes priorités cette année est d'obtenir des ressources permanentes qui tiennent compte de tout le travail que mon commissariat devra accomplir en vertu de la loi.

[Français]

Avec plus de ressources permanentes, je pourrais élargir mon équipe d'enquêteurs afin de pouvoir non seulement conclure davantage de dossiers d'enquête chaque année, mais également traiter plus rapidement les nouvelles plaintes.

Une augmentation du financement permanent serait également nécessaire pour me permettre de mettre en œuvre les modifications proposées à la Loi et faciliter une transition efficace.

Voilà les résultats que j'aimerais obtenir pour les Canadiens et les Canadiennes.

Merci de m'avoir donné l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui.

Je suis prête à répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci, madame la commissaire.

Monsieur Erskine-Smith, vous disposez de sept minutes.

**M. Nathaniel Erskine-Smith (Beaches—East York, Lib.):** Merci beaucoup.

D'une certaine façon, c'est incroyable que le projet de loi C-58 ne soit pas encore devenu loi, mais vous le ressentez probablement plus que nous. Selon vous, quel financement continu serait nécessaire pour répondre aux besoins de votre commissariat? Quel est le chiffre magique?

**Mme Caroline Maynard:** L'inventaire et l'arriéré comptent actuellement 3 500 anciennes plaintes.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Mettons un peu cela de côté pour le moment. Sur une base permanente, combien vous faut-il par année pour faire fonctionner votre commissariat?

**Mme Caroline Maynard:** À l'heure actuelle, avec les 3 millions de dollars supplémentaires que nous avons, le nombre de dossiers que nous pouvons fermer est à peu près équivalent au nombre de plaintes que nous recevons. Nous recevons environ 2 500 plaintes par année et nous en avons traité 2 600 cette année.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** C'est avec les 11,5 millions du Budget principal...

**Mme Caroline Maynard:** Plus 3 millions de dollars.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** ... avec un montant supplémentaire de 3 millions de dollars. Il vous faut donc 14,5 millions juste pour garder la tête hors de l'eau. Vous avez dit que la charge a augmenté de 25 % en six ans. S'est-elle stabilisée ou continue-t-elle d'augmenter?

**Mme Caroline Maynard:** Elle continue d'augmenter. En 2014, nous recevions 1 700 plaintes par année, et maintenant, nous en recevons de 2 400 à 2 500 par année.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Si nous voulions faire une injection ponctuelle de fonds afin d'éliminer l'arriéré — il resterait 3 400 dossiers, je suppose, après cette année —, combien faudrait-il?

**Mme Caroline Maynard:** C'est très difficile à dire. Mon commissariat a calculé qu'il nous faudrait environ 9 millions de dollars en un an pour embaucher tous les enquêteurs requis afin d'éliminer l'arriéré. Même si nous faisons cela, les institutions ne seraient pas en mesure d'absorber la charge de travail supplémentaire.

Il nous faut un financement continu pour au moins cinq ans afin que nous puissions réduire notre arriéré et traiter les nouveaux dossiers, mais il nous faut également davantage de ressources pour que les institutions puissent nous répondre. Nous ne pouvons effectuer ces enquêtes tout seuls. Les institutions doivent pouvoir répondre aux nouvelles demandes et aux plaintes.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** À quel moment un dossier tombe-t-il dans l'arriéré, pour ainsi dire? Est-ce après une année?

• (1540)

**Mme Caroline Maynard:** À la fin de l'année.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** C'est ce que je veux dire; l'arriéré compte 3 500 dossiers, et vous en avez traité 2 600. Si on ouvre un dossier aujourd'hui et qu'il n'est pas réglé dans un an, se retrouve-t-il dans l'arriéré?

**Mme Caroline Maynard:** Oui, il sera dans mon inventaire quand je commencerai l'année.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Il y a 3 500 dossiers qui remontent à plus d'un an. À quand le plus vieux dossier remonte-t-il?

**Mme Caroline Maynard:** Le dossier le plus ancien remonte à 2007.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Wow, 2007. Est-ce parce qu'il est très complexe?

**Mme Caroline Maynard:** Oui, c'est un dossier très complexe.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** En ce qui concerne les 3 400 dossiers non traités, avez-vous l'impression qu'il y en a qui sont très complexes et qui prendrait l'essentiel du temps à traiter?

**Mme Caroline Maynard:** Nous avons 500 cas, mais il en reste moins que cela actuellement. Je pense qu'il reste 300 dossiers qui datent d'avant 2015, n'est-ce pas?

**Mme Layla Michaud (sous-commissaire, Enquêtes et Gouvernance, Commissariat à l'information du Canada):** Oui.

**Mme Caroline Maynard:** C'était ma priorité cette année. Je voulais me débarrasser de tous les dossiers antérieurs à 2015. Le problème, avec ces cas, c'est que la plupart concernent des délégations spéciales, la sécurité nationale, la consultation d'autres pays ou provinces, etc. Ces dossiers sont soit complexes soit énormes. Nous devons parfois faire appel à différentes institutions et obtenir des renseignements de tiers. Les dossiers que nous pouvons traiter facilement et rapidement le sont en moins d'un an. Les anciens dossiers font augmenter l'arriéré.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** N'y a-t-il pas moyen de faire un tri, sachant qu'il faudra beaucoup de temps pour traiter ces dossiers très complexes, mais que grâce à des ressources supplémentaires, on pourra les régler?

**Mme Caroline Maynard:** Voilà le plan. Nous nous attaquerons à l'arriéré avec une équipe spéciale dès cette année. Nous avons également créé, l'an dernier, une équipe d'intervention anticipée qui s'occupe des nouvelles plaintes à mesure qu'elles sont déposées. Nous espérons ainsi éliminer la moitié de l'arriéré.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Il me semble qu'allouer davantage de ressources à votre commissariat permettrait d'améliorer les choses et de régler beaucoup de dossiers, mais que remédier à la culture du retard, dont le Comité a beaucoup entendu parler dans le cadre de son étude, y contribuerait aussi grandement.

Vous êtes en poste depuis 15 mois. Votre prédécesseure a beaucoup parlé de la culture du retard. En avez-vous aussi fait l'expérience?

**Mme Caroline Maynard:** Ce que nous avons constaté, c'est qu'avec l'élimination des frais, les demandeurs réclament souvent un plus grand nombre de documents. Les institutions ne répondent pas aussi bien que nous l'avions prévu à cet égard. Fait intéressant, le nombre de cas de retards et de délais est d'environ 1 300 par année. Nous négocions avec les institutions la date à laquelle la personne obtiendra le dossier.

Nous ne recevons pas beaucoup de plaintes au sujet des délais — pas autant que je l'aurais cru — par rapport à ce que nous voyons dans les statistiques du Conseil du Trésor. Nous savons qu'environ 62 % des cas sont traités dans les 60 jours suivant la réception de la demande. Cela signifie que pour 27 000 à 30 000 cas, le délai de 60 jours est dépassé, et ce que nous voyons habituellement au commissariat, ce sont les cas qui dépassent les 120 jours.

Je pense que les gens sont assez raisonnables; ils peuvent négocier un délai qui leur semble satisfaisant en fonction du volume de la demande. Nous ne voyons pas tellement de cas traités en moins de 120 jours. Les demandeurs s'adressent habituellement au commissariat lorsque cela fait plus de 120 jours et qu'ils veulent s'assurer que le dossier sera traité dans un délai raisonnable.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** À l'instar d'un certain nombre de mes collègues, j'avais proposé des amendements au projet de loi C-58. Dans une disposition, le gouvernement faisait en quelque sorte un pas en arrière, d'après ce que je comprends — c'était il y a quelque temps —, mais le Sénat a réglé ce problème, n'est-ce pas?

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord. Le Sénat a pu faire ce que ce comité n'a pas été en mesure de faire, malheureusement.

**Mme Caroline Maynard:** Parlez-vous de l'article 6 du projet de loi?

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Oui. Il était identique à ce que le comité de la Chambre demandait, si je ne m'abuse. Est-ce que je me trompe?

**Mme Caroline Maynard:** L'article 6 du projet de loi, dans lequel on demandait le sujet précis, la période visée...?

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Oui.

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Cette disposition a été retirée.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Oui, nous avons présenté quelque chose, puis le Sénat a présenté quelque chose, et il a été en mesure de le faire adopter.

D'accord. Merci beaucoup.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Erskine-Smith.

C'est au tour de M. Kent, qui dispose de sept minutes.

**L'hon. Peter Kent (Thornhill, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président, et je remercie la commissaire de comparaître à nouveau devant le comité.

Lorsque le projet de loi C-58 a été déposé, votre prédécesseure a dit que celui-ci ne respectait pas la promesse d'ouverture et de transparence faite par le gouvernement. Elle a même dit qu'il entraînerait « une régression des droits existants ». Nous savons que le Sénat en fait actuellement l'étude et qu'il y a apporté de nombreux amendements. Comment décririez-vous le projet de loi sous la forme qu'il a au Sénat, avec les amendements?

**Mme Caroline Maynard:** En fait, environ 30 amendements lui ont été apportés.

• (1545)

**L'hon. Peter Kent:** Oui.

**Mme Caroline Maynard:** Je dirais que les trois quarts de ces amendements a été demandé par le Commissariat ou par ma prédécesseure. Je dirais que la version actuelle du projet de loi améliore assurément la loi. Celle-ci a 35 ans, et ce qui est proposé dans les amendements contribuera à l'améliorer.

**L'hon. Peter Kent:** Peut-on en conclure que le projet de loi C-58 que votre prédécesseure avait décrit comment étant une « régression » a été transformé grâce à ces amendements ou est-il encore...?

**Mme Caroline Maynard:** Selon moi, on a répondu aux demandes de changements qu'elle avait formulées.

**L'hon. Peter Kent:** On y a répondu.

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**L'hon. Peter Kent:** Vous êtes satisfaite du projet de loi C-58 tel...

**Mme Caroline Maynard:** La loi doit encore faire l'objet d'un examen. Je suis très heureuse que l'un des amendements prévoit un examen obligatoire dans un an et, ensuite, tous les cinq ans. Comme tout le monde le sait, nous n'avons pas été consultés pour le projet de loi C-58. C'est l'un des problèmes. Bon nombre de ces amendements ont été présentés après coup.

J'espère de tout cœur que les consultations qui étaient nécessaires auront lieu au cours de la prochaine année et que les exemples tirés d'enquêtes serviront à améliorer la loi. Plus précisément, je pense qu'il faut examiner certaines exceptions et exclusions qui ne sont pas abordées dans le projet de loi C-58 vu le nouveau monde numérique où nous évoluons et le type d'informations demandées par les Canadiens. J'ai très hâte que le processus s'enclenche s'il porte sur cela.

**L'hon. Peter Kent:** Dois-je en conclure que vous exhortez le Sénat à renvoyer le projet de loi le plus rapidement possible à la Chambre et la Chambre, à adopter la version amendée du projet de loi?

**Mme Caroline Maynard:** J'espère ardemment que le projet de loi C-58 sera adopté, oui, avant...

**L'hon. Peter Kent:** D'accord. Je vous remercie.

Passons maintenant à l'amélioration de la prestation des services à l'échelle des ministères et des organismes. Pouvez-vous nous indiquer lesquels sont les plus performants depuis les 15 mois où vous êtes en poste et lesquels sont les pires pour ce qui est d'améliorer leur prestation?

**Mme Caroline Maynard:** Eh bien, le...

**L'hon. Peter Kent:** Il doit y en avoir un qui est bon dernier. Je soupçonne que nous savons de qui il s'agit.

**Mme Caroline Maynard:** Le problème, c'est que c'est difficile d'en parler. Je ne peux faire rapport que dans mon rapport annuel. Pour ce qui est des chiffres, il y a des institutions avec lesquelles nous avons des problèmes chaque année. La GRC a beaucoup de difficulté à obtenir des ressources. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'en tire fort bien. Ce ministère reçoit 55 000 demandes par année, et il réussit plutôt bien à répondre à ces demandes. La collaboration a été bonne avec la Société canadienne des postes cette année. Il y avait de vieux dossiers la concernant, mais nous avons réussi à trouver des stratégies pour transmettre l'information aux demandeurs et clore ces dossiers.

**L'hon. Peter Kent:** Le retard dans les dossiers en attente de la GRC est dû en grande partie aux nombreuses demandes de ses membres qui tentent d'avoir accès à leurs renseignements personnels. Est-ce que cette contradiction...?

**Mme Caroline Maynard:** On m'a dit que c'était un des problèmes. La GRC demandait à ses membres de faire une demande d'accès à l'information pour obtenir leurs renseignements personnels. Ce problème a été réglé.

**L'hon. Peter Kent:** D'accord.

Je suis certain que vous êtes au fait de la demande d'accès à l'information de Global Television à la GRC au sujet des vacances illégales du premier ministre, et de la réponse de la GRC deux ans plus tard. Est-ce un cas que vous signaleriez et sur lequel vous enquêteriez?

**Mme Caroline Maynard:** Je ne peux pas dire si une plainte a été formulée ou non à ce sujet, mais je peux vous dire que nous suivons tout ce qui se passe dans les nouvelles. S'il y a une raison d'entreprendre une enquête, nous y pensons.

**L'hon. Peter Kent:** Est-il juste de dire que les ministères et les organismes se servent souvent de la protection des renseignements personnels pour justifier des retards dans des dossiers de nature délicate ou dans des cas où il y a des raisons de ne pas répondre rapidement?

**Mme Caroline Maynard:** Parlez-vous de l'article 19, sur les renseignements personnels?

**L'hon. Peter Kent:** Oui.

**Mme Caroline Maynard:** Il s'agit de l'exception la plus souvent utilisée pour toutes les demandes que nous voyons; 40 % des plaintes que nous recevons ont trait à l'article 19, sur les renseignements personnels.

**L'hon. Peter Kent:** Croyez-vous qu'il faudrait mieux renseigner le personnel de ces ministères et organismes quant aux limites à l'intérieur desquelles cette exception peut être utilisée?

**Mme Caroline Maynard:** L'une de mes priorités cette année est de transmettre davantage de directives et de positions. Nous avons l'intention de commencer à publier plus souvent les décisions prises quand nous verrons des cas où cet article n'a pas été employé correctement. Avec un peu de chance, le projet de loi C-58, qui me permettra de publier les décisions au fur et à mesure, plutôt que d'attendre un rapport spécial ou un rapport annuel, sera un gros atout. Il y a des cas où nous pourrions sans l'ombre d'un doute aider les institutions à mieux comprendre leurs obligations.

• (1550)

**L'hon. Peter Kent:** Merci.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Kent.

C'est au tour de Mme Hardcastle.

**Mme Cheryl Hardcastle (Windsor—Tecumseh, NPD):** Je vous remercie d'être ici.

Je reprends là où mon collègue, M. Kent a terminé. En ce qui concerne l'encadrement que vous faites, qu'en est-il du secret professionnel des avocats au ministère de la Justice, soit l'article 13? Est-ce un aspect que vous voulez examiner, renforcer ou arranger? Est-ce un point auquel il faut s'arrêter ou est-ce seulement...?

**Mme Caroline Maynard:** C'est l'article 23 qui porte sur le secret professionnel des avocats. Il s'agit d'une exception discrétionnaire. Je crois qu'une des parties les plus importantes de notre travail consiste à déterminer quels facteurs doivent être pris en compte quand on fait usage d'un pouvoir discrétionnaire et à établir de quelle façon nous examinons ces cas. Souvent, le pouvoir discrétionnaire est bien exercé, mais il y a des facteurs qui favorisent l'accessibilité par rapport à d'autres institutions qui préfèrent la protection des renseignements personnels et le secret des communications. Dans le cas du secret professionnel des avocats, je peux vous dire que la jurisprudence ne nous aide pas à donner accès à l'information. Il y a unanimité dans les affaires portant sur l'article 23: il s'agit d'un privilège qu'il faut protéger.

Nous cherchons, avec le ministre actuel et son personnel, à faire la part des choses entre ce qu'ils considèrent comme étant purement du domaine du secret professionnel de l'avocat par rapport à ce qui relève des manuels de formation ou des politiques. Parfois, des conseillers juridiques participent à la rédaction de politiques, mais il ne s'agit pas d'avis juridiques. Nous avons beaucoup d'exemples. Ces exemples sont évidemment des cas dont je veux me servir à l'avenir pour donner des orientations quant à la position du Commissariat par rapport à ces articles.

**Mme Cheryl Hardcastle:** D'accord. Je vous remercie de votre réponse.

Je reviens à la question des dossiers en attente et au besoin d'avoir un financement stable et prévisible pour pouvoir établir un plan de match. Il y a eu une initiative dans le cadre du projet pilote en ligne. Pouvez-vous parler brièvement des possibilités qu'elle offre ou de ce qu'elle vous a appris, mais aussi des répercussions financières qu'elle a sur vos ressources?

**Mme Caroline Maynard:** Le formulaire de plainte en ligne a été lancé en décembre 2018. Les gens s'en servent. C'est un bon outil et 85 % des plaintes sont maintenant présentées par voie électronique, ce qui nous aide grandement à faire notre travail. Un des problèmes est que le système est « Protégé A ». Les demandeurs ne peuvent donc pas télécharger des documents avec des renseignements personnels, qui sont « Protégé B ». Nous cherchons à améliorer le système pour ne pas avoir à attendre l'arrivée par la poste des documents qui accompagnent le formulaire de plainte parce que l'attente de ces renseignements qui nous sont envoyés par la poste ou par courriel protégé nous fait perdre le gain de temps réalisé.

Nous travaillons sur le système. Nous avons aussi pris des mesures pour l'améliorer. Je crois que c'est pour cela que nous avons été aussi efficaces cette année en réglant 2 600 cas. Nous avons réduit la taille de nos équipes. Nous avons demandé l'avis de conseillers juridiques dès le départ. Nous collaborons avec les institutions. Quand je dis cela, les gens sourcillent parce que je fais enquête sur elles, mais nous rencontrons les sous-ministres et les sous-ministres adjoints et la direction de chaque institution pour leur montrer ce qu'ils protègent. Il est plutôt impressionnant de voir la réaction des institutions lorsqu'elles sont averties de ce qu'elles tentent de protéger ou de ce qui a été caviardé.

Parfois, je vois que la communication entre les représentants du bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ceux du bureau de première responsabilité et les dirigeants varie. Nous avons une collaboration fantastique avec la haute direction ainsi qu'avec les employés du bureau. Parfois, ce sont les cadres intermédiaires qui craignent de laisser sortir de l'information. Nous les encourageons à communiquer entre eux et demandons à leur dirigeant d'expliquer en détail comment ils perçoivent l'accès à l'information, l'ouverture et la transparence au sein de leur institution.

Nous avons fait de grands pas en procédant ainsi, en rencontrant personnellement ces institutions et parfois même les comités de direction. Je me suis présenté à de nombreux comités, et cela donne des résultats.

• (1555)

**Mme Cheryl Harcastle:** Est-ce que vous assortissez le tout de recommandations? Quelles seront, selon vous, les répercussions financières? Faudrait-il investir de l'argent frais dans ce secteur? Je pense aussi au volet de la sécurité, notamment la sécurité technique en ligne. Quels sont vos plans pour l'avenir?

**Mme Caroline Maynard:** Nous devons investir dans la formation, la dotation et les ressources. Certaines des institutions avec lesquelles je discute ont les ressources financières voulues, mais elles ne trouvent personne. Les consultants coûtent très cher. C'est une des raisons pour lesquelles je veux un financement permanent. J'engage des consultants sur une base annuelle, mais après le 31 mars, je dois les laisser partir. Leurs dossiers ne sont pas terminés. Je dois les confier à de nouvelles personnes. Je dois lancer un nouveau processus d'octroi de contrats et trouver de nouveaux consultants. Toutes les institutions cherchent à mettre la main sur le personnel déjà formé des autres institutions. Nous devons réellement investir dans ce domaine, non seulement sur le plan financier, mais aussi sur le plan des ressources humaines.

**Le président:** Je vous remercie.

C'est au tour de M. Picard, qui dispose lui aussi de sept minutes.  
[Français]

**M. Michel Picard (Montarville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, tout le monde.

Nous allons essayer de faire un exercice pour optimiser vos demandes, afin de voir où nous pourrions améliorer la situation.

Premièrement, vous avez parlé d'une forme de mesure plus permanente pour répondre à vos besoins. À quel genre de mesure permanente songez-vous? Comment pourrions-nous envisager une mesure permanente, étant donné que vous constatez chaque année une progression du nombre de plaintes? Dans ce contexte, cette mesure permanente serait toujours en deçà de vos besoins.

**Mme Caroline Maynard:** Comme toute autre institution, nous devons passer par le processus de soumission au Conseil du Trésor afin d'obtenir nos fonds. Idéalement, une disposition à même la Loi sur l'accès à l'information me permettrait de revenir ici, au Comité, pour demander des fonds additionnels, dépendamment des besoins de l'année en cours. Le directeur général des élections ainsi que M. Dion, le commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique, ont une telle disposition dans la loi qui les régit.

Personnellement, je trouve que le processus le plus adéquat pour un agent du Parlement serait d'avoir un comité spécial qui accepte les demandes de fonds. Cela permettrait de respecter les demandes, qui

peuvent varier d'une année à l'autre. Lorsque le pourcentage augmenterait, la réponse financière serait immédiate et particulière à l'année que nous vivons.

**M. Michel Picard:** Selon vous, vos besoins financiers concernent-ils essentiellement ou même totalement les ressources humaines?

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Tout ce dont j'ai besoin présentement, c'est du personnel supplémentaire.

**M. Michel Picard:** Comment des ressources supplémentaires pourront-elles vous aider à répondre à la demande existante, alors qu'on constate des problèmes au sein des agences qui doivent vous répondre et qui n'ont pas les ressources pour le faire?

Vous parlez de la GRC, qui a besoin de ressources, de même que d'autres institutions. La solution permanente ne se situe pas seulement chez vous, mais il faut doter l'ensemble des ministères des équipes nécessaires pour avoir une interaction continue.

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**M. Michel Picard:** Pour ce qui est du temps de traitement, nous avons tous été surpris d'entendre dire qu'un dossier remontait même jusqu'à 2007.

Selon la nature des enquêtes que vous faites, n'y a-t-il pas de prescription du genre de l'arrêt Jordan qui fait qu'après cinq ans, tout est annulé? Cela pourrait être avantageux pour vous, ou encore désavantageux, ce qui expliquerait pourquoi on ne peut pas le faire.

**Mme Caroline Maynard:** Non. Présentement, la Loi sur l'accès à l'information ne nous permet pas d'arrêter une enquête. Dans le cas de chaque plainte, il faut faire l'enquête jusqu'au bout, jusqu'à ce que nous ayons traité tous les aspects de la plainte.

Cependant, si le projet de loi C-58 est approuvé, cela me donnera l'autorité d'arrêter les enquêtes sur des plaintes frivoles ou sur des plaintes provenant de gens qui sont de mauvaise foi. Pour les mêmes raisons, les institutions auront également le droit de refuser de répondre à une demande.

**M. Michel Picard:** Pourrez-vous le faire seulement en fonction des critères établis par la Loi?

• (1600)

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**M. Michel Picard:** D'autres critères pourront-ils être ajoutés?

**Mme Caroline Maynard:** Non. Ce sera seulement en fonction de ce qui sera prévu dans la Loi, mais ce sera seulement dans le cas des nouvelles demandes.

Alors, tous les dossiers déjà en cours demeureront assujettis à la Loi actuelle, mais, pour ce qui est des nouvelles demandes, je pourrai utiliser les nouvelles dispositions pour nous aider à mieux traiter les plaintes.

[Traduction]

**M. Michel Picard:** Je vois des éclats de lumière. Est-ce l'âge?

**Le président:** Je crois que c'est fini. Nous vous tiendrons au courant.

[Français]

**M. Michel Picard:** J'aimerais revenir sur votre réponse de tout à l'heure concernant l'aspect électronique des réponses. Est-ce les demandes qui sont faites par moyen électronique ou les réponses?

**Mme Caroline Maynard:** Quand les gens veulent déposer une plainte au Commissariat, ils peuvent maintenant le faire en ligne. Le formulaire de plainte est accessible sur notre site Internet.

**M. Michel Picard:** Cela facilite donc le processus et peut augmenter le nombre de plaintes, puisque c'est de plus en plus facile d'en faire.

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Le nombre de plaintes a augmenté, mais, en fait, ce n'est pas depuis que nous avons le formulaire en ligne. Le nombre de plaintes a augmenté depuis que les gens demandent beaucoup plus d'information.

Le nombre de plaintes en ce qui concerne les institutions a augmenté de 225 % en six ans. Nous avons maintenant 100 000 demandes d'accès à l'information au sein du gouvernement. Je reçois 2 500 plaintes par année. Vous pouvez voir approximativement quels sont les pourcentages.

Les Canadiens comprennent et connaissent mieux leur droit d'accès à l'information. Ils sont curieux. Il risque d'y avoir aussi plus de divulgation proactive. Souvent, les gens ne s'arrêtent pas là, ils veulent connaître les documents qui sous-tendent la divulgation. Alors, c'est sûr que, plus il y aura de demandes, plus il y aura de plaintes.

**M. Michel Picard:** Dans certains autres secteurs d'activité, notamment dans le secteur privé, par exemple en matière fiscale, on utilise des systèmes robotisés pour répondre aux questions qui reviennent le plus souvent.

De tels mécanismes sont-ils envisagés ou applicables dans votre cas?

**Mme Caroline Maynard:** Présentement, je vous dirais que non.

**M. Michel Picard:** Est-ce non envisageable ou non applicable?

**Mme Caroline Maynard:** Ce n'est pas applicable.

Selon moi, le plus gros problème présentement, en ce qui concerne le gouvernement, c'est la gestion de l'information. Nous sommes à l'ère numérique et les gens au gouvernement ou dans les institutions prennent des décisions par l'entremise de courriels. Il y a plusieurs échanges de courriels. C'est ce qui cause les plus grands temps de traitement.

Il peut y avoir une demande d'information au sujet d'une décision qui a été prise. Or, parmi les 500 courriels qui ont été remis, peut-être trois seulement sont pertinents, parce que la personne qui écrit les courriels ne fait pas le tri de façon adéquate ou n'a pas une bonne gestion de l'information.

Nous nous retrouvons ainsi avec des dossiers numériques immenses contenant des courriels qui ne répondent pas vraiment aux demandes des plaignants.

**M. Michel Picard:** Si l'agence qui vous répond en vous remettant une centaine de courriels se mettait à faire le tri elle-même, n'y aurait-il pas un préjudice relativement à la responsabilité de décider de ce qui est pertinent?

**Mme Caroline Maynard:** C'est la responsabilité de chacun, et la loi ne nous permet pas d'effacer l'information d'entreprise. Le problème actuel est que personne ne fait ce tri ou ce ménage dans l'information.

On ne devrait pas prendre de décisions par l'entremise de courriels, non plus. On devrait vraiment prendre des décisions à l'aide de documents, comme on le fait dans le cas de dépenses financières, où il y a une vraie prise de décision comportant des signatures et des autorités qui effectuent une vérification. Ce genre d'information est facile à obtenir.

Cependant, quand on parle de politiques et de directives à l'interne, ou bien de grandes discussions au sein d'une institution, on

se rend compte qu'il y a beaucoup de choses qui ne devraient pas être là.

**M. Michel Picard:** D'accord.

Merci.

[Traduction]

**Le président:** En passant, il s'agissait simplement d'une demande de vérification du quorum. Voilà pourquoi la sonnerie a retenti brièvement. Tout semble en ordre maintenant.

C'est maintenant au tour de M. Gourde, qui dispose de cinq minutes.

[Français]

**M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC):** Merci, monsieur le président.

Vous avez parlé de 100 000 demandes d'accès à l'information. Chaque année, 2 500 plaintes se retrouvent sur votre bureau. C'est donc dire que 2,5 % des gens sont insatisfaits de la réponse qu'ils ont reçue, quelle qu'en soit la raison, que ce soit le temps de traitement ou autre chose. Cela démontre à quel point, lorsque vous entreprenez une enquête à la suite d'une plainte, cela prend beaucoup de temps.

Les gens qui vous envoient ces plaintes sont-ils conscients des coûts engendrés par une seule plainte? Ils s'imaginent peut-être que les coûts sont de 150 \$ ou 200 \$, mais, en réalité, ils se situent peut-être entre 4 000 \$ et 5 000 \$, voire entre 6 000 \$ et 7 000 \$, dépendamment de la plainte. Les gens ne mettent pas nécessairement de l'argent dans la cagnotte. C'est un service gratuit.

•(1605)

**Mme Caroline Maynard:** Il n'y a pas de coûts pour eux.

**M. Jacques Gourde:** Les gens sont-ils satisfaits des réponses que vous leur donnez, de façon générale, ou bien vous disent-ils qu'ils auraient aimé en savoir plus?

Au bout du compte, peut-être 25 ou 30 % d'entre eux sont heureux des réponses, alors que, dans le cas de tous les autres, les réponses obtenues ne leur permettent pas de faire avancer leur dossier.

Avez-vous des données à ce sujet?

**Mme Caroline Maynard:** La majorité des gens avec lesquels nous traitons sont satisfaits des services du bureau.

Bien entendu, les temps de traitement ne plaisent jamais à personne. Cependant, comme vous le dites, le bureau est là pour s'assurer du respect de l'accès à l'information et de la Loi. Souvent, nous sommes capables de régler la plainte simplement en expliquant aux gens ce qui est devant nous. Nous voyons les dossiers d'accès à l'information. Quand la plainte arrive chez nous, nous faisons la demande du dossier, et nous ne faisons aucune rédaction dans les documents. Nous pouvons donc voir exactement ce qui a été retiré et ce qui a été divulgué à la personne. Souvent, les gens constatent alors que l'exemption a été appliquée comme il faut, ou encore ils se rendent compte que c'est une opinion juridique, et ils sont satisfaits. En fait, les gens veulent obtenir l'opinion d'une personne qui n'est pas au sein de l'institution concernée. Ils ont confiance dans le fait que nos enquêteurs vont leur dire ce qui se passe. Nous sommes capables de régler énormément de dossiers de cette façon.

Par contre, il y aura toujours des gens qui seront moins satisfaits parce qu'ils en voudront plus. Ils pensent que tout devrait leur être donné, mais, malheureusement pour certains et heureusement pour d'autres, je dois respecter la Loi. Présentement, la Loi nous dicte des exemptions et des exclusions, et c'est mon mandat de m'assurer que cela est appliqué correctement.

**M. Jacques Gourde:** Y a-t-il des Canadiens qui s'appuient sur des conclusions de vos enquêtes pour poursuivre le gouvernement dans d'autres secteurs, ou dans un secteur où ils se sentaient lésés?

**Mme Caroline Maynard:** Je ne suis pas au courant de cas comme ceux-là.

Bien entendu, il y a des cas qui se retrouvent devant la cour après la divulgation des documents, mais je ne pense pas que ce soit basé sur mes recommandations ou sur les conclusions du bureau.

**M. Jacques Gourde:** Quand vous recevez une plainte, la mettez-vous sur la pile jusqu'au moment de la traiter, ou les plaintes sont-elles plutôt classées selon la rapidité avec laquelle vous pouvez les traiter? Par exemple, mettez-vous d'un côté les plaintes dont vous pouvez vous occuper rapidement, et de l'autre côté celles qui nécessitent l'intervention de spécialistes, selon la nature des plaintes?

**Mme Caroline Maynard:** C'est un peu ce que nous avons mis en place. Présentement, nous avons une équipe de triage qui nous permet de voir tout de suite, lorsque les demandes arrivent, si nous sommes capables de les régler.

Je vous dirais que c'est beaucoup plus facile de régler un cas quand l'analyste de l'institution concernée vient tout juste de finaliser le dossier et que le plaignant sait exactement ce qu'il veut. Par contre, lorsque nous appelons une personne au sujet d'un dossier qui est entre nos mains depuis cinq ans, parfois ce n'est plus pertinent. Parfois, l'analyste de l'institution qui a traité la demande n'est plus là. C'est de l'information qui date et qui n'est probablement plus pertinente.

Nous essayons donc de régler les demandes le plus rapidement possible quand nous les recevons. Bien entendu, dans le cas de certaines plaintes, nous savons dès leur réception qu'elles nécessiteront une enquête officielle beaucoup plus détaillée.

Nous faisons donc un tri. Nous procédons ainsi depuis seulement six mois environ.

**M. Jacques Gourde:** Quelle est la proportion d'employés permanents par rapport aux consultants externes? Est-ce 75-25, 80-20?

**Mme Caroline Maynard:** Présentement, sur les 60 postes d'enquêteur, seulement cinq sont des consultants externes.

**M. Jacques Gourde:** Il y a 60 postes d'enquêteur. Quels sont les 30 postes qui restent, sur les 90?

**Mme Caroline Maynard:** Ce sont des gens des services organisationnels, des communications et des services juridiques.

**M. Jacques Gourde:** Donc, bon an, mal an, il vous manque 25 enquêteurs à temps plein pour traiter toutes les demandes.

**Mme Caroline Maynard:** Ce serait l'idéal. Par contre, si le Parlement adopte toutes les dispositions touchant la Loi qui sont contenues dans le projet de loi présentement à l'étude, ce serait beaucoup plus que cela. Le Sénat a suggéré des amendements dont nous n'étions pas au courant. Cela pourrait avoir une grande incidence pratique sur nous.

**M. Jacques Gourde:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Gourde.

C'est au tour de Mme Fortier, qui dispose de cinq minutes.

[Français]

**Mme Mona Fortier (Ottawa—Vanier, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue aux témoins.

Merci beaucoup de votre présentation. On voit que vous faites beaucoup d'efforts pour arriver à traiter tous ces cas.

Si on ne vous accorde pas plus d'argent, quelles seront les conséquences, mis à part les retards?

**Mme Caroline Maynard:** Cela nuirait à la crédibilité de mon bureau, mais aussi à celle du gouvernement.

L'accès à l'information est devenu un droit quasi constitutionnel, parce qu'on veut que les Canadiens aient accès à de l'information afin qu'ils puissent remettre en cause certaines décisions institutionnelles et, ultimement, faire confiance au gouvernement lorsqu'il prend des décisions qui les touchent.

Plus les gens attendent, moins nous serons capables de répondre à leurs plaintes. Je ne peux pas dire immédiatement aux plaignants si l'institution a appliqué correctement les dispositions de la Loi et s'est acquittée de ses obligations ou si, au contraire, nous croyons qu'ils ont droit à plus d'information. D'ici à ce que leur plainte soit traitée, l'information a perdu de sa pertinence. Les gens ont besoin de l'information au moment où ils la demandent. Plus ils attendent, plus cela nuit à la crédibilité du gouvernement et plus cela mine la confiance que les gens lui portent.

● (1610)

**Mme Mona Fortier:** Merci.

Vous avez dit qu'il était important de pouvoir former les gens dans d'autres ministères. En quoi consisterait la formation des différentes ressources?

**Mme Caroline Maynard:** Cela ne relève pas de mon mandat. C'est le gouvernement qui devrait entreprendre ce projet. Cependant, je vous dirais qu'il y a certainement des besoins à ce chapitre. Plusieurs coordonnateurs institutionnels ont mené une étude en collaboration avec le Conseil du Trésor. Ils ont envisagé la professionnalisation des analystes en accès à l'information et la création d'une agence. Je ne sais pas où en est ce projet, qui devra certainement bénéficier d'un financement.

Cette agence offrirait de la formation et créerait un bassin de gens pouvant aller travailler dans les différents ministères. L'idée serait que les ministères puissent se partager ces gens. Quand il y a eu l'accident ferroviaire, Transports Canada a reçu un gros volume de demandes d'accès à l'information, mais il n'avait pas la capacité de répondre à toutes ces demandes. C'est dans des cas de ce genre que des analystes pourraient être envoyés dans différentes institutions.

Le but ultime serait d'avoir une agence centrale pour aider toutes les institutions à traiter les demandes d'accès à l'information. Cette agence pourrait former et engager des gens. Je pourrais apporter ma contribution, bien entendu, en donnant des lignes directrices et en expliquant nos processus, afin que tout le monde soit sur la même longueur d'onde.

**Mme Mona Fortier:** Vous expliqueriez donc la manière dont vous fonctionnez dans les limites de votre mandat.

**Mme Caroline Maynard:** C'est cela.

**Mme Mona Fortier:** Merci.

J'ai une autre question, dont le sujet a été abordé tantôt.

Si le projet de loi C-58 est adopté, allez-vous pouvoir arrêter certaines enquêtes qui sont en cours ou devrez-vous absolument finir de traiter ces cas d'une façon ou d'une autre? Une fois le projet de loi adopté, la Loi vous donnera-t-elle cette possibilité, ou est-ce qu'une sorte de clause de droits acquis vous empêchera de le faire?

**Mme Caroline Maynard:** La nouvelle Loi s'appliquera seulement aux nouvelles plaintes.

**Mme Mona Fortier:** D'une façon ou d'une autre, vous devez trouver une façon de gérer les plaintes actuelles.

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**Mme Mona Fortier:** C'est important de le savoir.

Je n'ai pas d'autres questions. Merci beaucoup.

[Traduction]

**Le président:** Je vous remercie.

Je pense que je vais donner la parole à M. Erskine-Smith, car il a une question, puis je donnerai la parole à M. Angus pour conclure.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Je vais donner mon temps de parole à M. Baylis, mais avant, j'aimerais... pendant que nous sommes tous ici, et avant que la discussion soit à huis clos. En décembre dernier, l'avocat de l'organisme Ontario Proud est venu témoigner devant le Comité. Nous avons manifestement été rattrapés par la question de demander des comptes à Facebook, Google et aux grandes plateformes de médias sociaux, à juste titre, d'ailleurs, mais je ne veux pas perdre entièrement le fil.

Je vous demanderais de faire un suivi. Il y a certains engagements que M. O'Connor a, selon moi, pris envers le Comité. Je vous demande, monsieur le président, de faire un suivi par écrit afin que M. O'Connor et Ontario Proud prenne le Comité et les demandes qui ont été faites au sérieux, notamment quant à savoir si un engagement a été pris. J'aimerais qu'on demande le nom du fournisseur dont on tait l'identité. Voilà ce qui m'intéresse.

**Le président:** Le Comité est-il d'accord pour présenter la demande de M. Erskine-Smith?

Oui, nous pouvons faire cela.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Sur ce, je cède la place à M. Baylis.

**Le président:** Allez-y, monsieur Baylis. Vous disposez d'une minute et demie à partir de maintenant.

**M. Frank Baylis (Pierrefonds—Dollard, Lib.):** D'accord. Est-il toujours exact que plus de la moitié des demandes que vous recevez concernent Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada?

•(1615)

[Français]

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

[Traduction]

**M. Frank Baylis:** Quand je vois 2 500 plaintes, combien de ce nombre...

**Le président:** Je m'excuse de vous interrompre.

Il nous reste 15 minutes. Si vous voulez continuer, nous terminerons avec M. Angus. Nous avons encore du temps pour ces deux dernières questions.

Allez-y, vous avez cinq minutes.

**M. Frank Baylis:** Je vous remercie. Dans ce cas je vais continuer de parler, mais plus lentement.

Est-il toujours vrai que plus de la moitié des demandes que vous recevez concernent Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada?

**Mme Caroline Maynard:** La moitié des demandes d'accès à l'information concerne ce ministère, à l'échelle du gouvernement, mais pas la moitié des plaintes, je ne crois pas.

**M. Frank Baylis:** Toutefois, il s'agit de la moitié des demandes.

**Mme Caroline Maynard:** Il s'agit de la moitié des demandes d'accès à l'information.

**M. Frank Baylis:** Y a-t-il des mesures qui sont prises pour trouver une solution? Il me semble que ces demandes de gens qui veulent simplement savoir où en est leur demande d'asile ou d'immigration alourdissent tout le fonctionnement de votre organisme. À mon avis, la demande d'accès à l'information n'est pas le bon moyen d'obtenir cette information.

Envisagez-vous de modifier cette façon de faire ou de l'adapter?

**Mme Caroline Maynard:** Je ne m'occupe que du volet des plaintes. Les demandes d'accès à l'information sont du ressort du Conseil du Trésor. Je crois comprendre qu'on envisage des outils pour aider Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à répondre à ces demandes au moyen d'autres mécanismes que celui des demandes d'accès à l'information.

**M. Frank Baylis:** D'accord. Vous ne vous occupez donc que des plaintes.

**Mme Caroline Maynard:** Oui, je ne m'occupe que des plaintes.

**M. Frank Baylis:** Si nous commençons avec, disons... Simplifions les choses. C'est un peu plus de la moitié. Disons que la moitié des demandes concerne Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, bien qu'à mon avis il ne devrait pas s'agir de demandes d'accès à l'information.

Combien de plaintes, parmi les 2 500, sont...? Est-ce aussi la moitié?

**Mme Caroline Maynard:** Non. Ce ministère fait du très bon travail. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada est en fait... Comme vous l'avez dit, les demandes sont très simples. Le ministère a un processus en place et il répond à ces demandes. C'est quasiment automatique. Seulement, le volume est énorme.

**M. Frank Baylis:** Je comprends.

Je jette un coup d'oeil sur les chiffres. Je pense que les plus récents sont ceux de 2016-2017. Il y a eu environ 90 000 demandes dont 48 000 pour ce ministère. D'où viennent les 2 500 plaintes?

Viennent-elles d'un peu partout ou bien y a-t-il certains secteurs plus problématiques dont il faut s'occuper?

**Mme Caroline Maynard:** Je crois que toutes leurs demandes sont traitées dans un bureau ici, à Ottawa.

Layla me dit que nous avons reçu 500 plaintes l'an dernier pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Ce ministère traite environ 55 000 demandes par année, et j'ai reçu 500 plaintes.

**M. Frank Baylis:** Ainsi, nous pouvons déjà retrancher 20 % des 2 500 plaintes, soit 500. Est-ce que je comprends bien?

**Mme Caroline Maynard:** C'est 500 des 2 500 plaintes soumises l'an dernier.

**M. Frank Baylis:** Voilà d'où viennent 20 % des plaintes que vous recevez. Cela répond à une partie de la question.

Il en reste 2 000. Je vois que ces demandes viennent d'un peu partout. J'ai les chiffres.

Quels ministères posent problème? Il n'y en a peut-être qu'un ou deux d'où émanent toutes ces plaintes, puisque vous en avez 500 de 50 000. Cela représente un taux de plainte de 1 %.

**Mme Caroline Maynard:** Oui, c'est 1 %.

**M. Frank Baylis:** Vous cherchez à résoudre ce problème, ce qui éliminerait 20 % de votre travail. C'est excellent.

Où se situe l'autre gros problème?

**Mme Caroline Maynard:** D'après les statistiques de l'an dernier, la majorité des plaintes concerne la GRC.

**M. Frank Baylis:** Est-ce l'Agence des services frontaliers du Canada? Non, la GRC arrive au troisième rang.

**Mme Caroline Maynard:** C'est la GRC.

**M. Frank Baylis:** Combien en avez-vous reçu pour la GRC?

**Mme Caroline Maynard:** Nous avons reçu 370 cas pour la GRC.

**M. Frank Baylis:** Il y en a eu 370 et elle a reçu 3 800 demandes l'année précédente, enfin, peu importe. Vous vous occupez donc de 10 % de ses activités ou des plaintes à son égard comparativement à 1 %. La GRC est un gros morceau. Dans 10 % des cas, les activités concernant la GRC sont des plaintes contre elle.

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**M. Frank Baylis:** Quel est l'organisme suivant?

**Mme Caroline Maynard:** C'est l'Agence du revenu du Canada.

**M. Frank Baylis:** L'Agence du revenu du Canada, d'accord, et combien de plaintes avez-vous reçues?

**Mme Caroline Maynard:** Dans le cas de l'Agence du revenu du Canada, nous n'en avons reçu que 183.

**M. Frank Baylis:** C'est environ 5 % ici.

**Mme Caroline Maynard:** Ils reçoivent beaucoup de demandes.

**M. Frank Baylis:** Je vois ici que c'était 3 100 demandes il y a deux ans. C'est beaucoup, mais ils ont un taux de plaintes de 5 %.

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Ensuite vient l'Agence des services frontaliers du Canada, avec 156 plaintes.

**M. Frank Baylis:** Ils ont reçu 6 000 ou 7 000 demandes.

**Mme Caroline Maynard:** Le prochain, c'est le Bureau du Conseil privé.

**M. Frank Baylis:** Combien de plaintes avez-vous de ce côté?

**Mme Caroline Maynard:** Il y en a 82.

**M. Frank Baylis:** Ils ont reçu 820 demandes, il y a donc 10 % de plaintes.

Avez-vous fait le calcul pour voir où se trouvent les cas problèmes...?

**Mme Caroline Maynard:** Oh, oui.

•(1620)

**M. Frank Baylis:** D'accord, donc vous ne voulez pas me le dire ou vous ne voulez pas me donner la liste?

**M. Michel Picard:** Vous n'avez pas posé la question.

**M. Frank Baylis:** C'est juste, je n'ai pas posé la question.

Quels ministères posent problème? Desquels s'agit-il? Combien y en a-t-il?

**Mme Caroline Maynard:** Chaque ministère a son propre... Je ne peux pas vous le dire. Dans le cas de la GRC, il s'agit clairement d'un problème de ressource.

**M. Frank Baylis:** Les plaintes découlent-elles des ressources, en ce sens qu'ils n'ont pas les ressources pour faire ce qu'ils ont à faire? Que se passe-t-il alors? Ils ne le font pas, et les gens s'en plaignent à vous de sorte que vous réclamez plus de ressources pour répondre à ces plaintes.

**Mme Caroline Maynard:** La GRC a besoin de plus de ressources.

**M. Frank Baylis:** Vous donner les ressources, est-ce là la chose à faire? Ne vaudrait-il pas mieux les donner à la GRC?

**Mme Caroline Maynard:** C'est exactement ce que je disais tout à l'heure. Même si vous me donnez plus d'argent, 9 millions de dollars, par exemple, demain matin et que j'engage 25 nouveaux enquêteurs, je n'obtiens pas la réponse dont j'ai besoin de l'institution parce qu'elle n'a pas les ressources pour me répondre.

**M. Frank Baylis:** D'un point de vue réaliste, dans ce cas, injecter plus d'argent dans votre organisme n'est pas une solution.

Comme ces institutions ne peuvent pas répondre à une personne, cette dernière se plaint à vous. Vous dites à l'institution qu'elle doit maintenant s'adresser à cette personne et à vous, mais elle continue à dire qu'elle n'a personne qui peut répondre à la question.

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Il y a des institutions qui auront besoin de ressources supplémentaires pour...

**Le président:** Monsieur Baylis, il s'agit de votre dernière question.

**M. Frank Baylis:** Pourriez-vous nous donner une liste de qui a besoin de quoi? Au lieu de vous en tenir à ce dont vous avez besoin, vous indiqueriez qu'il vaudrait mieux que la GRC reçoive telle chose et l'Agence des services frontaliers du Canada telle autre chose, en ciblant précisément les demandes d'information de manière à ce qu'elles ne se rendent pas jusqu'à vous.

**Le président:** Je vous serais reconnaissant de répondre rapidement, si possible.

**Mme Caroline Maynard:** J'essaie de le faire dans le cadre de mes enquêtes, de faire des recommandations à chacune de ces institutions. Elles doivent se procurer les fonds et les ressources dont elles ont besoin. Elles ont la responsabilité de faire de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels une priorité.

**M. Frank Baylis:** Devraient-elles en faire la demande?

**Mme Caroline Maynard:** Je peux le faire dans mes rapports annuels et spéciaux. Nous essayons de le faire, oui.

**M. Frank Baylis:** D'accord.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Baylis.

C'est maintenant au tour de M. Angus, avec qui nous concluons.

**M. Charlie Angus (Timmins—Baie James, NPD):** Merci beaucoup.

J'aimerais poursuivre avec les questions soulevées par M. Baylis.

Ma première question toutefois, est la suivante. Il y a des organisations récidivistes, année après année, n'est-ce pas? Je siège depuis longtemps à ce comité, et c'est toujours la GRC, l'Agence du revenu du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada. Soit qu'elles n'ont pas les fonds, soit qu'elles décident de ne pas affecter les fonds parce qu'elles ont d'autres priorités. Selon moi, si l'accès à l'information est un droit quasi constitutionnel et que les retardataires sont toujours les mêmes d'une année à l'autre, le problème n'est pas le manque de fonds, mais un problème organisationnel au sein de leur structure.

De quels outils disposez-vous pour les obliger à se conformer?

**Mme Caroline Maynard:** Vous avez raison.

L'une des choses que nous essayons de faire, c'est d'effectuer plus souvent des enquêtes et vérifications systémiques lorsqu'on sait qu'il y a un problème, soit au niveau des ressources ou de la formation, et de formuler des recommandations en vue de régler le problème. J'essaye de prendre plus souvent l'initiative à cet égard, et j'en ai l'autorité.

L'autre chose dont il faut se souvenir, c'est que les gens ne se plaignent pas nécessairement des organismes eux-mêmes; ils ne se plaignent pas vraiment d'irrégularités dans leur travail ou dans l'application de la loi. J'espère améliorer la façon dont ces éléments d'information sont véhiculés dans nos rapports au cours des prochaines années. Certains demandeurs s'attendent à plus d'information et vont se plaindre quelles que soient les mesures prises par l'institution. Il arrive ainsi que des institutions qui font de l'excellent travail reçoivent un nombre plus élevé de plaintes; dans de tels cas, nous en arrivons souvent à la conclusion que les plaintes sont sans fondement.

Je ne pense pas que le Commissariat communique très efficacement ce genre d'information dans ses rapports annuels et spéciaux; c'est quelque chose que nous cherchons à améliorer. Il faudrait vraiment se pencher de plus près sur la question pour mieux cerner les problèmes et les causes des retards et déterminer si les exemptions et exclusions sont appliquées correctement.

Il y a également le fait que le Conseil du Trésor produit seulement des données sur les échéanciers; sans information sur l'ampleur de la demande ou le nombre de pages, il est difficile de bien cerner l'ensemble de la question. Ce qu'on remarque ces derniers temps, c'est que certaines institutions qui respectent bien les échéances font l'objet d'un grand nombre de plaintes en matière d'exclusions et d'exemptions. Autrement dit, on répond rapidement à la demande, mais presque aucune information n'est disponible. Sur papier, tout a l'air d'aller puisqu'elles répondent rapidement aux demandes, mais ça ne signifie par pour autant qu'elles s'acquittent bien de leurs obligations.

• (1625)

**M. Charlie Angus:** Parfois, quand nous présentons une demande à un ministère, on nous répond que cela représente des milliers de pages et on nous suggère de mieux cerner et préciser la demande. Dans de tels cas, nous décidons parfois de demander de l'information couvrant une période de deux semaines plutôt que de deux ou trois ans.

Personnellement, je trouve cela raisonnable. Les ministères ont des moyens limités; l'important, c'est qu'ils soient de bonne foi.

Ce qui m'inquiète davantage, c'est quand Facebook décide simplement de ne pas tenir compte d'une demande d'un organisme de réglementation, comme il l'a fait récemment.

J'ai eu affaire avec le ministère de la Justice pendant six ans; par l'entremise du Commissariat, je cherchais à obtenir de l'information sur les décisions politiques ayant motivé la décision de prendre en cible les survivants du pensionnat St. Anne, et après maints attermolements et menaces de poursuites, on a enfin reçu 3 000 pages de courriels caviardés. Ma conclusion, c'est que le ministère de la

Justice ne pense pas avoir à se conformer aux demandes d'information.

Avez-vous les moyens de contraindre le ministère à obtempérer? J'oserais espérer que, dans une affaire aussi scandaleuse, au moins un courriel sur 3 000 pages ne fasse pas l'objet du secret professionnel.

C'est ce qu'on prétend également dans l'affaire SNC-Lavalin. C'est toujours la même chose chaque fois qu'il y a scandale. Ils invoquent le secret professionnel pour justifier leur décision de tout cacher.

Dans de telles circonstances, comment peut-on obliger le ministère de la Justice à obtempérer et lui rappeler qu'il a également une obligation à l'égard des droits quasi-constitutionnels des citoyens?

**Mme Caroline Maynard:** Vous avez raison dans la mesure où, à l'heure actuelle, la loi m'habilite simplement à formuler des recommandations à l'intention des ministères en cas de divergence d'opinion, mais j'hésite à tenter des poursuites lorsqu'on accepte mes recommandations.

En vertu de la nouvelle loi, j'aurai le pouvoir d'émettre des ordonnances. Ainsi, les institutions qui ne respectent pas une ordonnance seraient poursuivies. Je pense que ce sera un pouvoir très utile dont nous nous prévaudrions certainement.

Il y a aussi le fait, comme je l'ai dit plus tôt, qu'il est très difficile d'émettre des recommandations tous les jours ou toutes les semaines sans pouvoir y donner suite, et aussi sans pouvoir en parler. Le résultat, c'est que les gens ne savent pas ce qui nous occupe jusqu'à la publication d'un rapport annuel ou spécial.

Aux termes du nouveau projet de loi C-58, je serai en mesure de publier ce genre de décisions, ce qui déplaira sûrement à certaines institutions. C'est un autre pouvoir que nous pourrions utiliser et qui nous sera utile. L'espoir, c'est qu'à mesure que nous publions plus d'information, que les Canadiens prennent conscience de leurs droits et que les institutions finissent par comprendre ce qu'on cherche, les taux de participation et de conformité augmenteront.

**M. Charlie Angus:** J'en conclus donc que vous considérez que le pouvoir de rédiger vos rapports indépendamment et le pouvoir d'émettre des ordonnances sont fondamentaux pour le respect des droits des citoyens d'avoir accès à l'information.

**Mme Caroline Maynard:** Oui, c'est essentiel.

**M. Charlie Angus:** Merci.

**Le président:** Merci à tous.

Je remercie à nouveau la commissaire d'avoir comparu devant nous. Cela faisait longtemps.

Vous vous êtes manifestement bien familiarisée avec vos fonctions.

**Mme Caroline Maynard:** Merci.

**Le président:** Nous espérons vous revoir bientôt.

**Mme Caroline Maynard:** Merci beaucoup.

**Le président:** La séance sera suspendue pendant environ deux minutes, et à notre retour, nous passerons aux affaires du Comité à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>