



Citoyenneté et Immigration Canada

**Fiche de rendement
Observation des délais prévus dans la
*Loi sur l'accès à l'information***

— Le Commissaire à l'information du Canada —

MARS 1999

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

Table des matières

A.	RAPPORT—MARS 1999	1
I.	GLOSSAIRE	1
II.	CONTEXTE	4
III.	NORME DE NOTATION	4
IV.	DONNÉES STATISTIQUES	5
1.	DEMANDES	5
2.	PLAINTES—PRÉSOMPTIONS DE REFUS	7
3.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION—PERSONNEL	8
4.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION—BUDGET	8
V.	SOURCES DES RETARDS	10
1.	SECTEURS OPÉRATIONNELS—MISSIONS À L'ÉTRANGER	10
2.	SYSTÈME DE SUIVI INFORMATIQUE	10
3.	DÉLAIS DE TRAITEMENT	11
4.	PROROGATIONS DES DÉLAIS NON DEMANDÉES	12
5.	AUTRES	13
VI.	MESURES PRISES PAR LA DIRECTION À L'ÉGARD DU PROBLÈME DES RETARDS	14
1.	SECTEURS OPÉRATIONNELS—MISSIONS À L'ÉTRANGER	14
2.	SYSTÈME DE SUIVI INFORMATIQUE	14
3.	DÉLAIS DE TRAITEMENT	15
4.	PROROGATIONS DE DÉLAIS NON DEMANDÉES	16
VII.	RECOMMANDATIONS	17
B.	FONDEMENTS DU RAPPORT	21
I.	ENTREVUE AVEC LA COORDONNATRICE DE L'AAIPRP DE CIC—21 DÉCEMBRE 1998	21
II.	CIC—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION STATISTIQUE PRÉALABLE À L'ENTREVUE	21
III.	CIC—QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)	25
IV.	LETTRE DE CIC	46

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

A. RAPPORT — Mars 1999

I. Glossaire

Avis au Commissaire à l'information :

9. (2) Dans les cas où la prorogation de délai visée au paragraphe (1) dépasse trente jours, le responsable de l'institution fédérale en avise en même temps le Commissaire à l'information et la personne qui a fait la demande.

BRP : Bureau de responsabilité première.

Conclusions relatives aux plaintes :

- Fondées — Plaintes fondées, mais pas réglées, pour lesquelles le Commissaire a demandé au plaignant de consentir à ce que l'affaire soit déferée à la Cour fédérale.
- Réglées — Plaintes réglées par une mesure corrective jugée satisfaisante par le Commissaire.
- Non fondées — Plaintes jugées non fondées.
- Abandonnées — Plaintes abandonnées, à la demande du plaignant, avant le règlement final de l'affaire.

Coordonnateur de l'accès à l'information :

Conformément à la politique établie par le Conseil du Trésor, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier reçoit les demandes de communication et peut se voir déléguer, par le responsable de l'institution, le pouvoir de percevoir des droits, de demander des prorogations de délais, d'émettre des avis et de se prévaloir des clauses d'exception. L'étendue du pouvoir du coordonnateur varie d'une institution à l'autre.

En suspens :

Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.

- En suspens auparavant — Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice antérieur et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (l'exercice indiqué sur le diagramme à secteurs).

- En suspens à la fin de l'année — Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé à la fin de la période visée par le rapport (l'exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.

Lignes directrices du Conseil du Trésor :

« La *Loi sur l'accès à l'information* part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit assurer, dans son milieu, le respect de cette loi et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la Loi dans l'ensemble du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui remplit ce rôle.

L'une des responsabilités légales du ministre désigné consiste à rédiger les directives nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son *Règlement*, et de les diffuser auprès des institutions fédérales. La politique contenue dans le présent volume constitue les directives dont il est question dans la Loi, et elle établit, de concert avec la Loi et son *Règlement*, les exigences minimales auxquelles doivent se soumettre les institutions qui y sont assujetties. Les lignes directrices visent à fournir une interprétation des exigences et à orienter la mise en oeuvre de la Loi, de son *Règlement* et de la politique. »

MAECI : Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Présomption de refus :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Prorogation de délai :

9. (1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :

- a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande;
- b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai;
- c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas a), b) et c), le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information; dans les cas prévus aux alinéas a) et b), il lui fait aussi part du nouveau délai.

Système ATIPFlow :

ATIP*flow* est un système de gestion des dossiers et d'acheminement des tâches qui a été mis au point par la firme MPRSYS Inc. Il est censé être utilisé dans un contexte d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Temps de traitement :

Le temps qu'on a pris pour mener à bien chaque étape du processus d'accès à l'information, à partir de la date à laquelle la demande de communication a été reçue jusqu'au moment où une réponse finale est fournie.

Tiers :

Dans le cas d'une demande de communication de document, personne, groupement ou organisation autres que l'auteur de la demande ou qu'une institution fédérale.

II. Contexte

Depuis plusieurs années, CIC compte parmi les institutions qui font l'objet d'examens en raison de ses difficultés chroniques à respecter les délais de réponse. Dans son rapport annuel 1996-1997 déposé au Parlement, le précédent Commissaire à l'information constatait que les retards dans les réponses aux demandes d'accès à l'information avaient atteint des proportions critiques. Au sujet de CIC et de deux autres institutions, il a dit : « Il est temps que CIC fasse un effort concerté pour instaurer les mécanismes, les procédures, les ressources et les processus de formation qui lui permettront de respecter les délais et de limiter les exceptions. » Le rapport annuel 1997-1998 dresse un portrait plus optimiste : quoique le problème des présomptions de refus existe toujours, CIC a prouvé sa volonté de se conformer aux délais de réponse prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rendement de CIC devait être évalué.

III. Norme de notation

La présente fiche de rendement expose les résultats de l'examen mené par le Commissaire à l'information sur les statistiques du rendement de CIC au 30 novembre 1998.

Étant donné que les Canadiens et les Canadiennes ont droit à un accès opportun à l'information (c.-à-d. dans les 30 jours ou dans les délais qui ont été prorogés en vertu de circonstances particulières), une réponse en retard équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé l'obligation de répondre de manière opportune au paragraphe 10(3) de la Loi, lequel stipule ce qui suit :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Par conséquent, le Commissaire à l'information a adopté la norme suivante comme étant la meilleure façon de mesurer l'observation des délais par un ministère : le pourcentage de demandes reçues qui se soldent par une présomption de refus. CIC est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme suivante :

% de présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5	Idéale	A
5-10	Bonne	B
10-15	À la limite	C
15-20	Inférieure à la norme	D
Plus de 20	Signal rouge	F

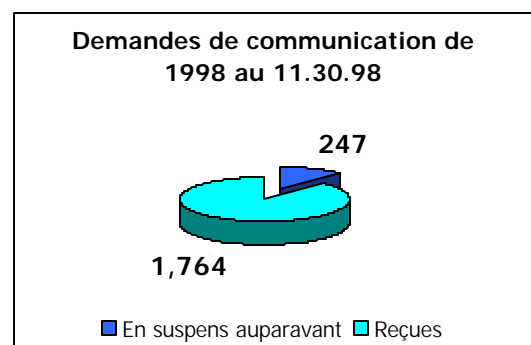
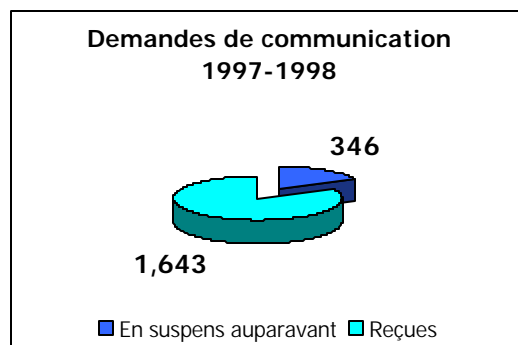
Sur cette échelle de notation, CIC obtient un **F***. Ce rendement est inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est 1 764 pour 864 = 48,9 %. Veuillez noter que cette proportion est beaucoup moindre que la proportion de 1997-98 de 1 643 :1 363=82.9 %.]

Suivent une analyse des statistiques, une justification de la fiche de rendement, une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement et des recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

L'on trouvera en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

IV. Données statistiques

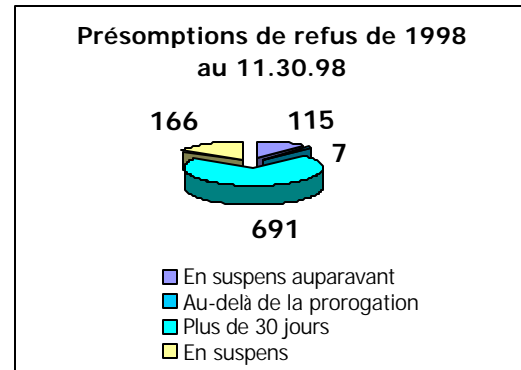
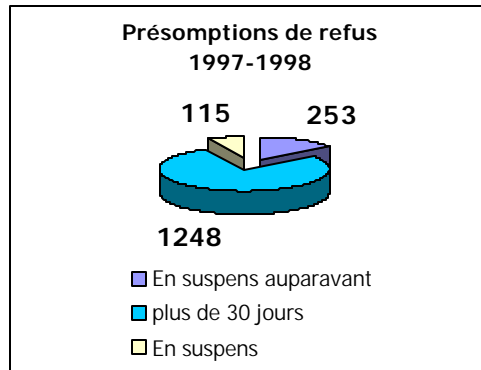
1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus illustrent l'importance de l'arriéré de CIC.

Citoyenneté et Immigration figurait en tête de la liste des dix institutions recevant le plus de demandes, publiée dans l'édition 1997-1998 du Bulletin *Info Source*. CIC a reçu 13,5 % de toutes les demandes présentées au cours de l'exercice 1997-1998, soit 1 643 demandes.

* Cette note vise uniquement le respect des délais de réponse par le Ministère. Elle n'indique pas le rendement du Ministère dans l'application des exceptions. De façon générale, CIC applique les dispositions d'exception de la Loi avec professionnalisme et modération.



Au début de l'exercice 1997-1998, il y avait au Bureau d'accès à l'information de CIC 346 demandes dont le traitement n'était pas terminé, dont 253 (73,1 %) sont déjà considérées comme une présomption de refus. L'exercice 1998-1999 a commencé plutôt comme le précédent, soit avec 247 demandes en suspens, dont 166 (67,2 %) considérées comme une présomption de refus. Compte tenu du fait que 1 643 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1997-1998, dont 1 764 au 30 novembre du présent exercice, ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme présomption de refus représentent de 10 à 15 % environ du volume annuel. Nonobstant les considérations liées au non-respect, cet arriéré est lourd pour le personnel du Bureau de l'accès à l'information et doit être éliminé.

Le temps qu'il faut pour traiter les demandes est également source d'inquiétude.

- En 1997-1998, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prolongation du délai — s'établissait ainsi : sur 1 248 demandes
 - 439 (35,1 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus
 - 600 (48 %) de 61 à 90 jours de plus, et
 - 209 (16,7 %) ont nécessité plus de 90 jours supplémentaires.
- En 1998 jusqu'au 30 novembre, les chiffres relatifs au temps de traitement des demandes dont le délai n'a pas été prorogé étaient les suivants : sur 691 demandes
 - 447 (64,7 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus;
 - 156 (22,6 %) de 61 à 90 jours de plus, et
 - 88 (12,7 %) plus de 90 jours supplémentaires.

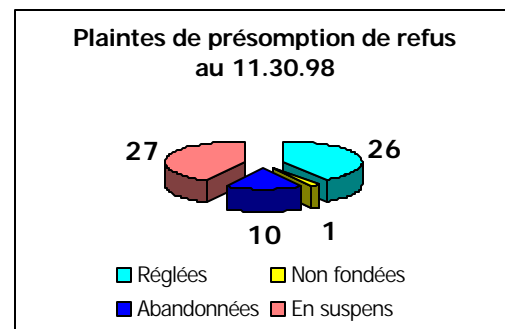
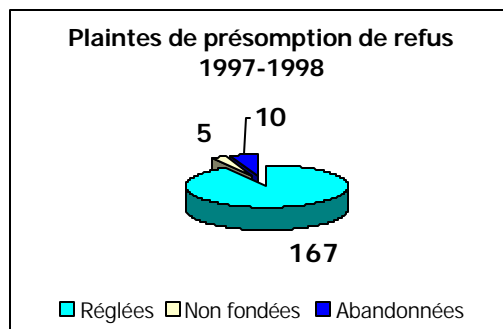
(Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré de demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'auto-vérification ne demandait pas au Bureau d'accès à l'information de CIC de fournir ces renseignements.)

Peu de prorogations en vertu de l'article 9 ont été appliquées au cours des deux périodes visées :

- Une seule pour 1 643 demandes reçues en 1997-1998.
- 14 pour 1 764 demandes reçues au 30 novembre 1998—7 demandes sont allées au-delà de la prorogation :
 - 1 (7 %) a nécessité de 31 à 60 jours de plus et
 - 6 (42,9 %) ont exigé plus de 90 jours supplémentaires.

Au 30 novembre 1998, 166 nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient considérées comme une présomption de refus. On ne connaît pas le nombre de jours qui se sont écoulés pour ces demandes en suspens.

2. Plaintes- Présomptions de refus



En 1997-1998, le Commissariat à l'information a reçu 182 plaintes concernant des présomptions de refus contre CIC — la plupart (167-91,8 %) ont été accueillies (réglées). Si tous les demandeurs dont la demande était en retard avaient porté plainte, le Commissariat aurait pu recevoir 1 501 plaintes.

Au 28 janvier 1999, le Commissariat avait reçu 64 plaintes concernant des présomptions de refus. Des 37 plaintes terminées, la plupart (26 – 70,2 %) ont été accueillies (réglées). Ce nombre (selon les statistiques connues au 30 novembre 1998) aurait pu s'élever à 979.

Nul ne peut dire pourquoi il n'y a pas plus de demandeurs qui portent plainte. C'est peut-être par résignation ou en raison de la bonne communication avec le Bureau de l'accès à l'information. Néanmoins, au 30 novembre du présent exercice, près de 49 % de toutes les demandes reçues à CIC sont considérées comme une présomption de refus. Le nombre de plaintes pourrait être beaucoup plus élevé.

Les nouvelles demandes déposées auprès de CIC devraient être en hausse de 61 % par rapport à l'an dernier et un plus grand nombre ont pu être traitées plus rapidement. On peut constater ces chiffres et une certaine amélioration à la

lecture des statistiques fournies dans le questionnaire d'auto-vérification de CIC (partie B, deuxième question).

3. Bureau de l'accès à l'information — Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du coordonnateur de l'accès à l'information, qui voit également au traitement des demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur les droits de la personne*. Le Bureau de l'accès à l'information compte 19 employés, soit 12 agents et 7 employés de soutien. La charge de travail est d'environ 200 demandes par agent.

Le coordonnateur croit que le Bureau pourrait bénéficier des services de plus d'employés mais doute que cette solution règle à elle seule la question des présomptions de refus.

Les coordonnateurs régionaux—les agents de liaison AAIPRP au niveau PM2 — assurent la liaison avec les bureaux locaux afin de réunir les documents demandés, de répondre aux questions et d'appuyer la formation. On trouve des coordonnateurs régionaux de l'application des droits du public (y compris l'accès) de CIC à Halifax (Nouvelle-Écosse); à Montréal (Québec); à Toronto (Ontario); à Winnipeg (Manitoba); et à Vancouver (Colombie-Britannique). Les services de centres de traitement des demandes des coordonnateurs AAIPRP sont situés à Sydney (Nouvelle-Écosse); à Mississauga (Ontario); et à Vegreville (Alberta).

4. Bureau de l'accès à l'information — Budget

Le budget salarial réservé à l'AAI pour 1998-1999 — exception faite du récent règlement avec l'AFPC — s'élève à 700 000 \$ pour 16 postes plus 95 000 \$ pour deux personnes détachées d'un autre service. Le budget est resté le même par rapport à 1997-1998.

Le budget de fonctionnement au titre de l'AAI pour 1998-1999 s'élève à 34 000 \$. En 1997-1998, il correspondait à 41 500 \$. Le budget consacré à la formation pour 1998-1999 est 25 000\$. Le budget consacré à la formation pour l'année 1997-1998 s'élevait à 34 381\$ — ce montant comprenait le financement d'une campagne nationale de formation. La formation au niveau régional n'est pas financée à même le budget de fonctionnement du Bureau de l'accès à l'information.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours prévu par la Loi accorde de 21 à 22 jours pour le traitement. Les délais de traitement prévus par CIC (énoncés ci-après) supposeraient un traitement simultané s'ils devaient être respectés.

Secteur	Délai de traitement
Bureau de l'AAI (AC)	1 à 2 jours — 1 jour pour les demandes des députés ou des médias
AAI (Régions)	12 jours — plus 1 à 5 jours acheminement
BRP - missions outre-mer	12 jours — plus 7-20 jours acheminement
Affaires publiques	1 à 5 jours — moins de 10 % des demandes
Bureau de l'AAI	1 à 3 jours — examen de la documentation, consultations avec les services juridiques —
◆ Services juridiques	10 % des demandes
◆ Agents autorisés	1 à 3 jours — traitement final
Bureau de l'AAI	
Directeur général,	
Secrétariat exécutif	copie uniquement à titre d'information
Cabinet de la ministre	1 jour — moins de 5 % des demandes

V. Sources des retards

Il semble y avoir quatre raisons premières pour le problème des retards à CIC : des retards dans les secteurs opérationnels où sont conservés les dossiers; une technologie désuète; des temps de traitement non appropriés et une mauvaise gestion des prorogations de délais.

1. Secteurs opérationnels — Missions à l'étranger

Les documents relatifs à plus de 70 % des demandes sont situés dans 67 missions à l'étranger. Une cause importante du problème des retards est l'utilisation par CIC du système de communication Signet du MAECI pour la transmission des demandes aux missions à l'étranger. Ce système occasionne des problèmes fréquents et systémiques; la passerelle est souvent bloquée ou hors service, ce qui entraîne des retards dans la communication aux missions des messages au sujet des demandes initiales. La lenteur de ce moyen de communication nuit aussi à la transmission des précisions et aux négociations relatives aux demandes. De plus, il existe un problème de logiciel de traitement de texte : on utilise WP5.1 dans les bureaux des visas et la dernière version de Microsoft Word à CIC. Quant aux fichiers électroniques, ils sont incompatibles.

Une fois que les missions ont reçu les demandes, il y a souvent des difficultés à repérer les documents. Ces derniers sont fréquemment entreposés ailleurs en raison de leur nombre élevé et du manque d'espace. Par conséquent, le retard est aggravé par le temps nécessaire pour retracer les documents, les faire venir du lieu d'entreposage et les acheminer aux bureaux des visas.

Enfin, il y a la logistique de la transmission des documents à l'administration centrale. Pour des raisons de sécurité et de protection des renseignements personnels, les documents sont transmis par le service du courrier diplomatique du MAECI (valise diplomatique) — un moyen lent et dont la fréquence varie selon les missions. Dans certaines d'entre elles, la cueillette a lieu toutes les deux ou trois semaines seulement. Par la suite, à Ottawa, l'envoi des documents à CIC est retardé par la congestion à la salle du courrier du MAECI. Une telle lenteur rend pratiquement impossible l'achèvement du traitement des demandes dans les délais.

2. Système de suivi informatique

Le système actuel (DOS) de CIC utilisé pour connaître l'état d'avancement du traitement des demandes de communication est désuet et inefficace et offre de piètres capacités de suivi, ce qui accentue le problème des retards. Aucun mécanisme n'est prévu pour indiquer : les demandes non assignées; les demandes qui risquent de ne pas être répondues dans le délai de 30 jours; les

demandes qui approchent de la fin de la période de prorogation ou qui la dépassent; les demandes faites il y a près d'un an.

Les rapports mensuels relatifs aux demandes à traiter et destinés au sous-ministre adjoint et à d'autres cadres supérieurs ne permettent pas de cerner efficacement les tendances importantes ou les points faibles. Les rapports statistiques mensuels ne sont pas produits de façon assez régulière pour faciliter le respect des délais. L'exposé de faits hebdomadaire, un rapport de gestion produit pour le directeur général, porte seulement sur la question des demandes de communication.

3. Délais de traitement

Les délais de traitement alloués semblent aussi constituer un problème à CIC. Si les employés suivent l'échéancier établi, ils ne peuvent traiter à temps que les demandes les plus courantes.

Les BRP, y compris les missions à l'étranger, ont un maximum de douze jours pour repérer les documents et les acheminer au Bureau de l'accès à l'information, et une échéance pouvant être de huit jours ouvrables avant la date limite. Il faut tenir compte de cette échéance afin d'assurer suffisamment de temps pour toutes les autres étapes du traitement, notamment l'examen et l'approbation. Malheureusement, les délais alloués aux BRP n'incluent pas le temps requis pour acheminer les documents au Bureau de l'accès à l'information. En moyenne, ceci exige de 1 à 5 jours pour les bureaux régionaux situés au Canada et jusqu'à trois semaines pour les postes à l'étranger.

Approximativement 5% de toutes les demandes sont envoyées aux Affaires publiques en vue de la préparation d'énoncés médias. Ce secteur dispose d'au plus cinq jours pour retourner les documents et les énoncés médias au Bureau de l'accès à l'information. Même si les documents de CIC laissent entendre que les BRP consultent les Affaires publiques lorsqu'il s'agit de renseignements de nature délicate et lorsqu'ils ont besoin d'énoncés médias, il est peu probable que le temps nécessaire à cette étape de traitement soit inclus dans le délai prévu pour les BRP.

Il s'écoule parfois jusqu'à 19 jours avant que le Bureau de l'accès à l'information ne reçoive les documents. Ce dernier a alors seulement deux jours pour examiner tous les documents et formuler des recommandations concernant des exceptions ou des exclusions. Cependant, les consultations avec les services juridiques, considérées nécessaires dans 10 % de toutes les demandes, doivent aussi avoir lieu au cours de cette même période de 1 à 3 jours. Les recommandations doivent aussi être acheminées pour approbation à l'agent autorisé.

Après les étapes de traitement susmentionnées, dans la plupart des cas, après les étapes de traitement susmentionnées, la demande est à la 22^e journée du processus de traitement— la dernière journée pour fournir une réponse à temps. De 1 à 3 jours additionnels sont requis pour compléter le traitement, avant qu'une réponse soit acheminée.

4. Prorogations des délais non demandées

Le faible nombre de prorogations des délais demandées en vertu de l'article 9 révèle un problème dans ce domaine. Même si le coordonnateur a mentionné que CIC recourt aux prorogations aussi souvent que possible, les statistiques indiquent le contraire. En 1997-1998, sur 1 643 nouvelles demandes reçues, seulement une demande a été prorogée en vertu de l'article 9. Pour l'exercice en cours au 30 novembre, sur 1 764 nouvelles demandes, on ne compte que 14 prorogations. De plus, dans la moitié des cas, la nouvelle échéance n'a pas été respectée.

Ce n'est pas que les demandes ne justifient pas de prorogation des délais. Celles liées aux activités sont vagues, complexes et peuvent avoir trait à des renseignements de nature délicate et signifier des volumes considérables — deux demandes, cette année, contenaient entre 5 000 et 15 000 pages. Le traitement des demandes d'un tel demandeur nécessite 2,5 ETP par année.

CIC reçoit aussi de nombreuses demandes de recherche très générales concernant des documents se trouvant un peu partout au sein du Ministère. Ces demandes ont inclus tous les messages électroniques envoyés ou reçus par une ou plusieurs personnes pendant six mois. Non seulement le Bureau de l'accès à l'information est autorisé à demander des précisions au sujet de telles demandes, reportant ainsi la date de réception, mais aussi des prorogations des délais, tout à fait justifiées.

Le nombre peu élevé de prorogations des délais est attribuable en partie à la piètre qualité des communications avec les missions à l'étranger et à la lenteur du service de transfert des documents en provenance de ces missions. Même s'il existe une bonne raison pour demander une prorogation, celle-ci ne peut être accordée si l'information n'est pas fournie à temps. Le Commissaire à l'information croit qu'on peut régler ce problème en formant le personnel à l'étranger à reconnaître les situations justifiant une prorogation et en établissant des lignes directrices pour aviser le Bureau de l'accès à l'information par voie électronique ou par téléphone. Il serait facile d'envoyer la lettre de prorogation du délai au demandeur, même avant que les documents soient d'abord reçus à l'administration centrale.

CIC rate aussi des occasions légitimes de prolonger les délais parce qu'il comprend mal dans quelles circonstances il peut demander des prorogations. La

difficulté réside dans l'interprétation de l'alinéa 9(1)a) — « l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande [...] ». Plus particulièrement, comme CIC n'a pas de définition claire de ce que constitue un « grand nombre » de documents, il hésite à demander des prorogations justifiées.

CIC doit mieux comprendre l'alinéa 9(1)a) et améliorer la méthode utilisée par les BRP, surtout les missions à l'étranger, pour communiquer les prorogations justifiables. De cette façon, le Ministère pourrait demander un plus grand nombre de prorogations et ainsi réduire le nombre de présomptions de refus. Il revient entièrement à CIC de gérer ces prorogations.

5. Autres

Selon CIC, il existe deux autres causes aux retards : 1) la nature des dossiers des clients, qui nécessitent la tenue de consultations auprès de services de police et d'autorités provinciales et internationales et 2) les avocats qui demandent les dossiers originaux avant les procédures d'appel et qui, simultanément, demandent ces mêmes dossiers par le truchement des demandes d'accès à l'information.

En ce qui concerne les demandes nécessitant des consultations, le Commissaire à l'information estime que CIC a tous les instruments juridiques voulus en vertu de la Loi pour demander la prorogation des délais aux fins de la conduite des consultations. Lorsque les secteurs opérationnels respecteront le délai de traitement de 12 jours, CIC sera en mesure de demander la prorogation des délais et, par le fait même, de réduire le nombre de présomptions de refus attribuables aux consultations. De plus, la durée des consultations relève entièrement de CIC. Après avoir déterminé le temps supplémentaire dont il aura besoin, de concert avec le tiers ou le gouvernement étranger, CIC devrait répondre à la demande, que le tiers ou le gouvernement étranger ait donné suite à la consultation ou non.

Quant à la deuxième cause, il devrait être possible pour le Bureau de l'accès à l'information d'établir, conjointement avec le demandeur, s'il y a des procédures d'appel. Dans l'affirmative, les documents pourraient être photocopiés au début du processus et les deux divulgations pourraient être coordonnées avec le demandeur.

VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards

À la fin de 1997, CIC a évalué le travail du Bureau de l'accès à l'information. L'examen a nécessité des discussions à l'interne avec le Commissaire à l'information ainsi qu'avec des experts du domaine et six autres ministères fédéraux. Les mesures qui en ont découlé sont abordées ci-après.

1. Secteurs opérationnels — Missions à l'étranger

En novembre 1997, le Bureau de l'accès à l'information a été autorisé et a installé un poste de travail interne lui donnant accès aux fichiers électroniques du Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration (STIDI). Ce système contient toute l'information relative aux dossiers des clients et, dans plusieurs cas, toute l'information recherchée par les demandeurs. Pour répondre aux demandes, le Bureau de l'accès à l'information peut maintenant extraire du système toute l'information nécessaire, l'imprimer et la fournir rapidement aux demandeurs sans devoir obtenir, des bureaux situées à l'étranger, copies des documents en question. Ceci a pour effet de réduire grandement les temps de réponse.

2. Système de suivi informatique

Dans sa lettre du 22 octobre 1998 au Commissaire à l'information, la sous-ministre de CIC traite de la réorganisation du Bureau de l'accès à l'information, qui a eu lieu en janvier 1998. (Voir la partie B, section IV.) Elle déclare ce qui suit : « Un aspect crucial de la réorganisation de la DADP a été l'affectation de ressources afin d'élaborer une base de données fiable et d'établir une capacité en matière de rapports au sein de la DADP pour permettre un meilleur suivi et cerner les points de contrainte. Ces mécanismes sont maintenant en place... » [Traduction]

Même si les fonds sont disponibles, le nouveau système n'est pas encore en place. Le coordonnateur, de concert avec un groupe de travail interministériel, examine actuellement les systèmes de remplacement possibles. Le système acheté par le MAECI (ATIP*flow* de MPRSYS Inc.) sera probablement retenu. Le coordonnateur espère que le nouveau système sera fonctionnel pour l'exercice 1999-2000.

ATIP*flow* présente les caractéristiques suivantes :

- Conforme aux exigences du défi technologique de l'an 2000.
- Calcule le délai à respecter, le nombre de jours accordés et le nombre de jours utilisés.

- L'option de la correspondance automatisée extrait et fusionne l'information voulue dans un logiciel de traitement de texte.
- Le marquage garde secrète l'identité du demandeur pendant le chargement dans le système de coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI).
- Historique de la demande.
- Options de recherche sur le demandeur, le texte, le BRP, les mesures prises, etc.
- Les rapports courants comportent les informations suivantes : demandes actives, état d'avancement et rapports sur la charge de travail, dont la dernière mesure prise, rapport d'activité, tendances uniques, renvoi par l'agent, rapport statistique annuel et autres éléments.
- Analyse exhaustive des tendances.
- Saisie automatique des statistiques pour le rapport annuel à mesure du traitement de la demande.

Dès la mise en œuvre du système, il sera possible de produire des rapports de gestion qui aideront CIC à cerner les secteurs problématiques et les raisons des retards, ce qui permettra d'élaborer des stratégies en vue de régler les problèmes.

3. Délais de traitement

Dans la lettre de la sous-ministre, on peut lire ce qui suit : « À la fin d'août, notre taux de respect des délais prescrits pour le traitement des demandes de communication, qui se chiffrait seulement à 20 % en 1997, est passé à plus de 60 %. » [Traduction]

À l'automne 1997, CIC a instauré un système de suivi rapide pour les demandes de communication courantes, supervisé par le directeur général des opérations. Auparavant, les demandes étaient traitées selon l'ordre d'arrivée. Ce nouveau système d'acheminement des tâches peut expliquer l'amélioration du rendement par rapport à la période précédente, tout particulièrement en ce qui concerne les demandes traitées dans les délais prévus. Bien que les chiffres indiquent un changement appréciable, celui-ci s'applique peut-être seulement aux demandes courantes. Si la priorité est accordée à ces demandes, le taux de rendement peut augmenter, mais les retards concernant les demandes plus complexes entraînant une présomption de refus risquent d'être encore plus importants. Il faut obtenir plus d'information à ce sujet.

Le suivi rapide aide CIC à se conformer à la Loi en accélérant le processus en ce qui concerne les demandes « faciles ».

L'amélioration est importante et indique que CIC est dans la bonne voie. Le Ministère doit cependant être conscient que son rendement est loin d'être acceptable, car près de 49 % des réponses sont toujours fournies en retard.

4. Prorogations de délais non demandées

CIC n'a pas encore élaboré un ensemble de lignes directrices, de procédures et de matériel de formation qui permettrait d'utiliser pleinement les dispositions de prorogation des délais prévues dans la Loi. Ces questions doivent être abordées avec le Conseil du Trésor, à qui il incombe de fournir des conseils de cet ordre, y compris ce qu'on entend par un grand nombre de documents.

VII. Recommandations

Voici nos recommandations :

- ❖ Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.
- ❖ Le ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- ❖ CIC devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BRP (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BRP devraient contacter le bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.
- ❖ Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre les échéances serrées.
- ❖ Une formation destinée aux BRP (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.
- ❖ Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.
- ❖ Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à

laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

- ❖ Si une demande en suspens compte près d'un an, le bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.
- ❖ Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.
- ❖ Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.
- ❖ Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.
- ❖ Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).
- ❖ La formation AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- ❖ Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.
- ❖ L'amélioration continue du rendement est improbable sans une participation et un leadership accrus de la haute direction. La sous-ministre doit jouer un rôle direct en recevant des rapports hebdomadaires qui présentent les cas où il y a présomption de refus, ceux où il se produit des retards et les mesures correctives adoptées ou proposées. La sous-ministre devrait assumer la responsabilité d'approuver un plan selon lequel CIC respectera dans une large mesure les délais, au plus tard le 31 mars 2001.
- ❖ L'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (20 décembre 1995) habilite la sous-ministre et la directrice générale des Services ministériels et exécutifs à exercer tous les pouvoirs de la ministre en vertu de la Loi. La coordonnatrice exerce les pouvoirs qui lui ont été délégués pour prendre la

plupart des décisions — sauf en ce qui concerne les paragraphes 20(6) et 52(3). Les agents principaux des Droits du public sont fondés de pouvoirs en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 7 à 12(3)b), 13(2), 19(2), 20(2) et (3), 20(5), 25, 27(1) à 29(1), 37(4) à 44(2). Ils n'ont aucun pouvoir en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 13(1), 14 à 19(1), 20(1), 20(6) à 24(1), 26, 32 à 37(1)b), 52(2) à 71(2). L'ordonnance de délégation des pouvoirs ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décision en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, la délégation n'est pas appliquée sans l'approbation de la ministre ou de la sous-ministre. À moins que CIC ne vienne à s'en remettre à sa coordonnatrice pour appliquer la délégation des pouvoirs sans un examen attentif de la haute direction, le respect des délais fixés pour les réponses continuera d'être problématique.

- ❖ Il faudrait déployer tous les efforts nécessaires pour instaurer la base de données proposée le plus tôt possible. Le système *ATIPflow* (ou un système semblable) permettra probablement de mieux acheminer le travail et partager des tâches. Les quatre ou cinq systèmes électroniques utilisés ailleurs au sein du Ministère devraient en outre être actualisés.
- ❖ Lorsque le nouveau système sera en place, la coordonnatrice devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent problème.
- ❖ Il est recommandé de retirer le service des relations avec les médias de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.
- ❖ Les mesures de suivi officieuses devraient être remplacées par des procédures écrites, et les délais non respectés devraient entraîner des répercussions.
- ❖ Il conviendrait de revoir la marche à suivre relative aux BRP et à l'obtention d'information auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, les employés des régions qui reçoivent un nombre élevé de demandes de communication devraient suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation de délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique. Cette première prise de contact peut inciter le Bureau de l'accès à l'information à envoyer l'avis approprié à temps.
- ❖ Bien que le manuel de formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AAIPRP) de CIC soit complet, il est trop encombrant. Un guide plus concis portant précisément sur l'accès, qui

indiquerait la marche à suivre concernant les demandes, pourrait mieux faire comprendre les tâches et responsabilités entourant la réponse aux demandes.

- ❖ La coordonnatrice devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports du système « ATIP*flow* » pour suivre les délais de traitement des BRP. Les secteurs faisant problème devraient être signalés à la haute direction.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. ENTREVUE AVEC LA COORDONNATRICE DE L'AAIPRP DE CIC – 21 DÉCEMBRE 1998

Le 21 décembre 1998, le coordonnatrice de l'AAIPRP de CIC a été interviewée afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

II. CIC – QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION STATISTIQUE PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent.		Du 1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	Du 1 ^{er} avril au 30 nov. 1998
1.	Nombre de demandes reportées :	346	247
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	253	115
Partie B : Nouvelles demandes—À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		Du 1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	Du 1 ^{er} avril au 30 nov. 1998
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice :	1 643	1 764
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi?	474	1 032
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?	1 248	691
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?		

	1 à 30 jours :		
	31 à 60 jours :	439	447
	61 à 90 jours :	600	156
	Plus de 90 jours :	209	88
5.	Combien de délais ont été prolongés en vertu de l'article 9?	1	14
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	---	7
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	---	7
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?		
	1 à 30 jours :	---	-
	31 à 60 jours :	---	1
	61 à 90 jours :	---	-
	Plus de 90 jours :	---	6
7.	Au 1 ^{er} décembre 1998, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?		166
Partie C : Facteurs contributifs			
8.	Utilisez cette partie pour décrire tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande pouvant rendre le traitement de celle-ci plus difficile ou plus long :		
	Plusieurs défis particuliers se posent à Citoyenneté et Immigration quand il s'agit de donner suite aux demandes de communication :		
	Pour plus de 70 % des demandes, les documents visés sont conservés dans des bureaux outre-mer, ce qui pose plusieurs problèmes. Premièrement, CIC utilise le système de communication Signet du MAECI pour informer les bureaux des demandes reçues. Or, ce système connaît des problèmes fréquents et systémiques, et il arrive souvent que la passerelle soit bloquée ou que le système soit hors service, ce qui retarde la transmission du message initial. Deuxièmement, la situation matérielle des bureaux outre-mer complique le traitement des demandes. À cause du volume des documents et des contraintes d'espace dans la plupart des bureaux des visas, les dossiers ne sont pas tous conservés sur place, mais plutôt fréquemment entreposés en un		

autre endroit, ce qui suppose leur extraction à partir du lieu d'entreposage. Troisièmement, les documents demandés doivent être envoyés à l'administration centrale au moyen du système de courrier diplomatique du MAECI, ce qui entraîne des retards en deux endroits : l'encombrement à la salle de courrier à Ottawa retarde souvent la transmission à CIC, et le calendrier de livraison du sac de courrier de certains bureaux ne prévoit le ramassage qu'aux deux semaines, parfois même aux trois semaines.

CIC reçoit des demandes régulières et fréquentes de demandeurs professionnels. Ces demandes sont typiquement complexes et visent des documents de nature délicate et souvent volumineux. Par exemple, deux demandes de ce genre qui ont été reçues cette année ont nécessité l'examen de 5 000 à 15 000 pages. Un des demandeurs en question vend une publication mensuelle qu'il produit avec de l'information obtenue de CIC. Autrement dit, le Ministère doit faire de la recherche à l'appui de l'entreprise d'un particulier. Le traitement des demandes faites par ce demandeur nécessite 2,5 ETP par année.

CIC reçoit de nombreuses demandes qui visent essentiellement la prestation de documents à des fins de recherche. Ces demandes sont typiquement vagues, d'une grande portée et imprécises et concernent des documents qui sont conservés dans tous les secteurs du Ministère. Il se dégage des discussions avec les demandeurs que ceux-ci souhaitent que leur demande reste imprécise de manière à ce que la recherche soit la plus exhaustive possible (p. ex., tous les messages envoyés ou reçus par courrier électronique par telle ou telle personne sur une période de six mois sans précision sur le sujet qui intéresse le demandeur).

Afin de servir ses clients à l'étranger, CIC a adopté une structure matricielle à l'intérieur de la région internationale, avec des rapports hiérarchiques fondés sur la région géographique et les responsabilités fonctionnelles. Par conséquent, les documents sont souvent conservés en plus d'un lieu de travail de la direction générale et du Ministère, et ce, pour servir et informer divers niveaux de responsabilité.

La plupart de nos demandeurs sont des avocats voulant consulter le dossier de clients. Ces demandes ont trait aux renseignements personnels du client et, à ce titre, devraient être faites en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Elles sont toutefois « déguisées » en demandes de communication en vertu de la Loi sur l'accès à l'information afin de permettre à des clients qui ne tombent pas sous le coup de la Loi sur la protection des renseignements personnels d'obtenir l'information voulue en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Ces demandes tiennent lieu d'interrogatoire préalable pour les avocats et sont faites en prévision de procédures judiciaires qui seront engagées contre le Ministère. Cette situation est propre au

Ministère. De plus, étant donné que le Ministère, dans ces cas, est à la fois le mis en cause et le défendeur, il nous faut faire deux copies de ces dossiers pour les deux procédures –une copie pour le demandeur (l'avocat) et une copie pour les avocats du Ministère, pour l'instruction de la poursuite judiciaire. Ces demandes exigent donc de nombreuses ressources.

À cause de la nature des dossiers de nos clients, nous devons consulter des tiers dans bien des cas, y compris les autorités provinciales et internationales et les services de police.

En raison de la nature accusatoire du processus d'appel de l'immigration, les avocats représentant nos clients présentent systématiquement deux demandes de communication. Ils demandent d'abord le dossier original, dans le cadre de l'interrogatoire préalable à la procédure d'appel. Puis, ils demandent le même dossier, en vertu cette fois de la Loi sur l'accès à l'information. Cette pratique entraîne souvent des retards, étant donné que le dossier original est souvent en transit dans un autre bureau au moment de la réception de la demande. Les copies de copies de documents étant souvent illisibles, il nous faut demander le dossier original au deuxième bureau afin de faire des copies pour le demandeur. Les avocats nous ont indiqué qu'ils font ces deux demandes parce qu'ils ne font pas confiance au Ministère.

Il arrive souvent que des demandes soient faites à notre bureau en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, pour le même dossier.

Les dossiers des clients de l'immigration renferment des documents qui sont souvent difficiles et coûteux à reproduire et à transmettre par la poste. Particulièrement, tous les dossiers des clients de l'immigration contiennent des radiographies. Il en coûte environ 2,50 \$ pour reproduire une radiographie. Ces dossiers renferment souvent aussi des lettres personnelles qui sont difficiles à reproduire, des documents de l'étranger qui sont imprimés sur du papier de mauvaise qualité et d'autres types de documents sur d'autres supports, comme des microfiches.

La plus grande partie de l'information contenue dans les dossiers des clients de l'immigration est conservée dans les systèmes électroniques du Ministère. Il faut donc obtenir des imprimés mécanographiques de tous les systèmes informatiques (dans certains cas, pas moins de quatre à cinq systèmes différents situés en différents lieux) ainsi que le dossier sur papier qui est conservé outre-mer.

MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE .

III. CIC — QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)

Questionnaire d'examen — Décembre 1998

Délégation des pouvoirs

1. **Sur l'ordonnance de délégation des pouvoirs de votre institution, quels pouvoirs, responsabilités et fonctions ont été délégués et à qui l'ont-ils été? (Veuillez fournir une copie à jour de l'Ordonnance de délégation des pouvoirs.)**

Voir à la page 390 du manuel de formation (fourni).

DÉLÉGATION DES POUVOIRS

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Je, soussigné, Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration Canada, conformément à l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, autorise par la présente les agents et les employés de Citoyenneté et Immigration occupant les postes identifiés dans l'annexe ci-jointe à exercer au nom du Ministre les pouvoirs de signer, les attributions, les fonctions et les pouvoirs qui y sont spécifiés.

Fait à Ottawa
ce 20^e jour de décembre 1995

Signé par Sergio Marchi

L'annexe porte sur les pouvoirs suivants :

Sous-ministre

- Tous les pouvoirs énoncés aux articles 7 à 72(2)

Directeur général, Services exécutifs et ministériels

- Tous les pouvoirs énoncés aux articles 7 à 72(2)

Directeur, Direction de l'application des droits du public

- À l'exception des paragraphes 20(6) et 52(3), les pouvoirs énoncés aux articles 7 à 72(2)

Administrateurs principaux des droits du public

- **Pouvoirs énoncés aux articles suivants** : 7 à 12(3)(b), 13(2), 19(2), 20(2) & (3), 20(5), 25, 27(1) à 29(1), 37(4) à 44(2)
- **NE SONT PAS investis des pouvoirs énoncés aux articles suivants** : 13(1), 14 à 19(1), 20(1), 20(6) à 24(1), 26, 32 à 37(1)(b), 52(2) à 71(2)

2. Les rôles et les responsabilités en matière d'accès à l'information sont-ils clairement définis pour les titulaires de poste investis de pouvoirs délégués?

X oui; ___ non

Voir aux pages 393, 394 et 395 du manuel de formation. (Reproduites ci-après; traduction non officielle.)

RESPONSABILITÉS

DROITS DU PUBLIC, ADM. CENTRALE

- PROMOUVOIR L'OBJECTIF DE LA TRANSPARENCE GOUVERNEMENTALE
 - élaborer, mettre en œuvre et surveiller les politiques, les marches à suivre et les méthodes de l'institution pour l'application de la Loi
 - traiter les demandes, qui visent généralement le dossier de personnes qui ne sont pas au Canada ou des renseignements d'ordre stratégique
- RENDRE COMPTE DES BANQUES DE DONNÉES, D'INFO SOURCE
- CONSEILLER LES GESTIONNAIRES PRINCIPAUX DE L'ADM. CENTRALE, LES GESTIONNAIRES DES BUREAUX RÉGIONAUX ET LES COORDONNATEURS DE L'AIPRP
- ÉLABORER ET DISPENSER DE LA FORMATION VISANT À TRANSMETTRE DES CONNAISSANCES ET À FAVORISER UNE APPLICATION UNIFORME DE LA LOI
- COORDONNER LES PLAINTES ET FAIRE ENQUÊTE À LEUR SUJET
- RENDRE COMPTE AU PARLEMENT

RESPONSABILITÉS

AGENTS DE LIAISON DE L'AIPRP

- PROMOUVOIR L'OBJECTIF DE LA TRANSPARENCE GOUVERNEMENTALE
- communiquer l'information dans la mesure du possible (lorsqu'aucune exception ne s'appliquerait en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*)
 - traiter les demandes d'accès à l'information
- RENDRE COMPTE DES BANQUES DE DONNÉES, D'INFO SOURCE
- CONSEILLER LES RESPONSABLES OU LES GESTIONNAIRES DES DIRECTIONS GÉNÉRALES AU SUJET DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION
- COOPÉRER AUX ENQUÊTES MENÉES RELATIVEMENT AUX PLAINTES
- FOURNIR LES DONNÉES REQUISES POUR LE RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

RESPONSABILITÉS

TOUS LES BUREAUX DE CIC

- OFFRIR DE L'INFORMATION GÉNÉRALE AUX DEMANDEURS SUR LES PERSONNES RESSOURCES, LE TRAITEMENT SANS FORMALITÉS
- FOURNIR DES DOCUMENTS ET DES RECOMMANDATIONS À L'ADMINISTRATION CENTRALE SEULEMENT
 - aucune responsabilité directe en ce qui concerne l'application des exceptions, pas de traitement sur place

3. Les agents investis de pouvoirs délégués exercent-ils réellement ces pouvoirs? Ou, dans la pratique, est-ce que le processus d'approbation

nécessite l'approbation ou l'accord de responsables qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Justifiez votre réponse.)

Oui

Bureau de l'accès à l'information

1. À quel service ou division (et niveau de gestion) de l'institution le coordonnateur de l'accès à l'information rend-il compte?

a) Aux fins opérationnelles :

Services exécutifs

b) Aux fins administratives :

Services exécutifs

2. Qui (nom et titre) remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur de l'accès à l'information?

Claire Lavoie, directrice générale des Services exécutifs

3. Le coordonnateur de l'accès à l'information a-t-il un mandat clair? (Veuillez fournir toute la documentation utile sur les buts, les objectifs, les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs du coordonnateur.)

X oui; ___ non

Voir la page 393 du manuel de formation. (Cette page concerne les responsabilités de la Direction de l'application des droits du public à l'administration centrale, dont on parle à la question 2 de la section précédente sous « Délégation des pouvoirs ».)

4. Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il ses fonctions à temps plein? Sinon — dans le cas où le titulaire exerce également des fonctions à un autre titre — veuillez indiquer le pourcentage de temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.

Oui.

5. Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (administration centrale, régions, etc.)?

Oui.

On lui a délégué ce pouvoir (il ne s'agit pas d'un pouvoir hiérarchique) ainsi que la responsabilité en matière de formation et de processus d'accès à l'information.

6. Sinon, qui est responsable des activités relatives à l'accès à l'information dans d'autres secteurs (s'il y a plus d'une personne, veuillez préciser les noms, titres et classifications — échelon minimum)?

Les coordonnateurs régionaux, au niveau PM-2, communiquent avec les bureaux locaux pour obtenir des dossiers et des documents, répondre à leurs questions et les aider en matière de formation. Voici la liste des autres coordonnateurs :

COORDONNATEURS RÉGIONAUX DE LA DIRECTION DE L'APPLICATION DES DROITS DU PUBLIC ET COORDONNATEURS DE L'AAIPRP DES CENTRES DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Régions

1. Roy Cleary, coordonnateur régional de l'application des droits du public, Citoyenneté et Immigration Canada, Région de l'Atlantique, 1875, rue Brunswick, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2G8
Tél. : (902) 426-0972; Fax : (902) 426-4241
2. Claude Bourget, consultant régional en législation sur les droits de la personne, Citoyenneté et Immigration Canada, 715, rue Peel, 3^e étage, Montréal (Québec) H3C 4H6
Tél. : (514) 283-8171 (2781); Fax : (514) 283-8237
3. Susan Wray-Anstett, coordonnatrice de l'AAIPRP p. i., Citoyenneté et Immigration Canada, Région de l'Ontario, 25, avenue St. Clair Est, bureau 200, Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 954-7857; Fax : (416) 954-7837
4. Jim Crawford, agent d'administration, Citoyenneté et Immigration Canada, Régions des Prairies et du T.N.-O., 25 Forks Market Road, Johnson Terminal Building, Winnipeg (Manitoba) R3C 4S9
Tél. : (204) 983-2428; Fax : (204) 984-2017
5. Deborah Goble/Rick Siemens, coordonnateurs régionaux de l'application des droits du public, Citoyenneté et Immigration Canada, Régions de la Colombie-Britannique et du Yukon, 800, rue Burrard, 641, Weststar Building, bureau 1800, Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2V8
Tél. : Deb (604) 666-8485 / Rick (604) 666-8423; Fax : (604) 666-1927;
Vancouver Appeals (604) 666-4835

Centres de traitement des dossiers

1. Sharon Wynn, coordonnatrice de l'AAIPRP, CPC Sydney, C. P. 7000, Sydney (Nouvelle-Écosse) B1P 6V6
Tél. : (902) 564-7395; Fax : (902) 564-2781
2. Gina Ponziani, coordonnatrice de la protection des renseignements personnels, CPC Mississauga, C. P. 6100, Succursale A, Mississauga (Ontario) L5A 4H4
Tél. : (905) 615-2863; Fax : (905) 803-7392
3. Bob Généreux, coordonnateur de la protection des renseignements personnels, CPC Vegreville, 55^e Avenue, pièce 6212, Vegreville (Alberta) T9C 1W5
Tél. : (403) 632-8001; Fax : (403) 632-8100

Mise à jour : 2/12/1998-SC

7. **Veillez donner une répartition de tous les employés du Bureau de l'accès à l'information en précisant la classification, s'il s'agit d'un employé à temps ou à temps partiel, et le nombre d'années d'expérience.**

A : Agents

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>	<u>Temps partiel</u>	
(1) AS-07	x		Directeur
(5) PM-05	x		Agents principaux
(2) PM-04			Employés d'autres unités en affectation temporaire
(2) PM-03	x		
(2) PM-02	x		

B : Personnel de soutien

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>	<u>Temps partiel</u>	<u>Expérience</u>
(1) CR-04	x		5 ans
(1) CR-04	x		3 ans
(1) CR-04	x		2 ans
(1) CR-04	x		1 an et demi
(3) CR-04	x		moins de 6 mois

8. **A-t-on élaboré et appliqué des procédures écrites internes pour s'assurer que les demandes de communication sont traitées conformément aux dispositions de la Loi, du Règlement et des Lignes directrices du Conseil du Trésor (si c'est le cas, veuillez en fournir des exemplaires)?**

x oui; ___ non

Lire les pages 404 à 421 du manuel de formation sur l'accès à l'information de CIC, qui est également accessible sur le site intranet du Ministère.

Voici la partie du manuel qui traite de l'accès à l'information :

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION		
OBJECTIFS DE LA FORMATION	6	
APERÇU DU CONTENU DU COURS		7
LOIS ET POLITIQUES PERTINENTES		8
ACCÈS À L'INFORMATION (AAI) ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (PRP)		
❖ LA DIFFÉRENCE		9
❖ Comment avoir accès aux dossiers des clients de CIC		10
[...]		

<i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>		338
❖ <i>La Loi sur l'accès à l'information et son Règlement</i>	340	
❖ Jeu-questionnaire		384
OBJET DE LA <i>LOI SUR L'AAI</i>		386
PRINCIPES DE L'AAI		387
POLITIQUE DE CONSERVATION DES DOSSIERS		388
DOSSIERS ÉPHÉMÈRES		389
❖ Délégation des pouvoirs		390
RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION DE L'APPLICATION DES DROITS DU PUBLIC DE L'AC		393
RESPONSABILITÉS DES AGENTS DE LIAISON DE L'AAIPRP		394
RESPONSABILITÉS DE TOUS LES BUREAUX DE CIC À L'EXTÉRIEUR DE L'AC	395	
PROTECTION CONTRE LES PROCÉDURES CIVILES ET LES POURSUITES		396
TRAITEMENT DES DEMANDES DE COMMUNICATION	397	
❖ Examen initial		398
❖ Examen du dossier et réponse		399
❖ Observation de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> – documents secrets		400
❖ Note de service à la Direction de l'application des droits du public de l'AC	401	
❖ Note de service type		402
❖ Procédures détaillées pour le traitement des demandes de communication	403	
❖ Formulaires	418	
EXCEPTIONS À LA <i>LOI SUR L'AAI</i>		422
❖ OBLIGATOIRES OU DISCRÉTIONNAIRES		423
❖ DÉTERMINATION DE LA CATÉGORIE		424
❖ DÉTERMINATION DES PRÉJUDICES ÉVENTUELS		425
❖ Matrice de classification des exceptions		426
EXCLUSIONS DE LA <i>LOI SUR L'AAI</i>		429
❖ Manuel d'Immigration – Bon de commande	430	
ÉTUDE DE CAS D'EXCEPTIONS EN VERTU DE LA <i>LOI SUR L'AAI</i>		432
PLAINTES RELATIVES À L'AAI ET MÉCANISMES DE RÉPARATION		433
❖ Extrait du Rapport annuel du Commissaire à l'information de 1996-1997	434	
❖ Message électronique de la SM		436
CE QUE VOUS DEVRIEZ MAINTENANT SAVOIR	438	
AUTRE DOCUMENTATION		439

Table des matières du chapitre 7 du manuel de formation de CIC :

**CHAPITRE 7
PROCÉDURES CONCERNANT LE TRAITEMENT
DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION**

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Paragraphe</u>
OBJET	7.01
DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION	7.02
RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION DES DROITS DU PUBLIC À L'AC	7.03
RESPONSABILITÉS DES GROUPES DE PROGRAMMES ET SERVICES EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION	7.04

PROCÉDURES SPÉCIALES POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION PRÉSENTÉES PAR LES MÉDIAS ET LES PARLEMENTAIRES	Appendice A
LETTRES TYPES ET NOTES DE SERVICE TYPES	Appendice B
"A" Avis de réception de la demande	
"B" Réclamation de frais relatifs à la demande	
"C" Réclamation d'éclaircissements ou d'une nouvelle demande	
"D" Avis de transfert de la demande à un autre organisme	
"E" Avis de l'inexistence de documents à EIC	
"F" Avis de prolongation du délai	
"G" Communication de tous les renseignements; aucune exception; aucuns frais	
"H" Demande d'approbation d'exception	
"I" Communication d'une partie des renseignements avec exceptions	
"J" Demande de consultation auprès d'un autre organisme	
"K" Avis au demandeur l'informant d'un retard	
ACCÈS À L'INFORMATION – FORMULAIRE	Appendice C
ACCÈS À L'INFORMATION – ENVOI	Appendice D
ACCÈS À L'INFORMATION – GUIDE D'ÉVALUATION DES DOCUMENTS	Appendice E

Extraits des pages 404 à 421 du chapitre 7 du manuel de formation de CIC :

CHAPITRE 7 PROCÉDURES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

[...]
7.03 RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION DES DROITS DU PUBLIC À L'AC
[...]

10) Frais

Si la demande nécessite plus de 5 heures de recherche et préparation et/ou la reproduction de plus de 125 copies et/ou de la programmation et traitement informatique, des frais peuvent être imposés. Voir le chapitre 8 (« Procédures en vigueur concernant les frais, les droits, les dispenses de versement de droits et les remboursements ») de ce guide pour les procédures à suivre.

11) Prorogation du délai

Si le traitement de la demande exige que le délai initial de 30 jours soit prolongé et qu'il serait légitime de proroger le délai (voir 7.04 12) ci-dessous), l'agent supérieur de l'Application des droits du public préparera une lettre avisant le demandeur d'une prorogation du délai initial de trente jours (voir lettre type F, Appendice B) (paragraphe 9(1) de la Loi). Si la période de prorogation dépasse trente jours, l'agent supérieur de l'Application des droits du public fera parvenir au Commissaire à l'information une copie de la lettre envoyée au demandeur (paragraphe 9(2) de la Loi).

Si le traitement de la demande prend plus de 30 jours et qu'il n'y a aucun fondement légal de proroger le délai, l'agent supérieur de l'Application des droits du public enverra une lettre au demandeur l'informant que sa demande sera complétée le plus tôt possible (voir lettre type K, Appendice B).

[...]

18) Démarches finales

Une copie de tous les documents qui ont été communiqués, exceptés ou exclus doit être versée au dossier officiel, ainsi qu'une copie de la correspondance envoyée et les originaux de la correspondance reçue, le document de contrôle Coûts et frais et toutes les notes portées au dossier au sujet du traitement de la demande. Ensuite, le personnel de soutien administratif de la DADP apportera au système de suivi tous les détails relatifs aux exceptions, droits payés/dispense de frais ainsi que les dates importantes. Lorsque des documents provenant du bureau régional sont impliqués, le bureau régional recevra une copie des documents qui ont été communiqués.

Nota : Il est essentiel que tous les dossiers de demandes soient complets et à jour en tout temps. Toute activité relative à la demande doit être documentée par écrit et portée au dossier par l'agent supérieur de l'Application des droits du public, en vue de référence future ou dans l'éventualité d'une plainte.

7.04 RESPONSABILITÉS DES GROUPES DE PROGRAMMES ET SERVICES EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION**1) Questions à examiner**

Le coordonnateur des Droits du public du groupe de programme ou de service à l'AC est responsable de diriger la demande d'accès au(x) secteur(s) approprié(s) pour traiter la demande. La demande doit être assignée à un agent pour le traitement de celle-ci. Lorsqu'il reçoit la demande officielle d'accès à l'information, l'agent chargé du programme examinera le Guide d'évaluation des documents (voir Appendice F) et, en consultation avec l'agent supérieur de l'Application des droits du public, répondra aux questions suivantes :

- a) La demande provient-elle des médias ou d'un parlementaire? Dans ce cas, se référer également aux procédures spéciales à l'Appendice A de ce chapitre.
- b) Les documents nécessaires pour répondre à la demande existent-ils à l'Administration centrale ou régionale?
- c) Est-ce que tous les documents demandés ont été compilés et toutes les sources possibles de documents explorées?
- d) Des frais seront-ils prélevés? (voir 7.04 7) ci-dessous)
- e) Certaines parties des renseignements sont-elles exclues des dispositions de la Loi?
- f) Quels documents, du point de vue du groupe de programme ou de service, peuvent être communiqués au demandeur?
- g) Quels documents doivent être examinés plus attentivement afin de déterminer si tous les renseignements ou une partie des renseignements pourraient ou devraient faire l'objet d'une exception?
- h) Devrait-il envoyer certains documents à une autre institution fédérale à des fins de consultation?
- i) La demande peut-elle être traitée complètement dans les 30 jours suivant la réception par EIC?
- j) Certains documents devront-ils être traduits?

2) Localisation des documents

L'agent chargé du programme détermine le plus rapidement possible si les documents

demandés existent à EIC. À noter qu'il n'y a pas d'obligation de créer un document sauf dans le cas mentionné au paragraphe 7.04 6) ci dessous. **LORSQUE NÉCESSAIRE, LES BUREAUX RÉGIONAUX ET LOCAUX DEVRONT ÊTRE CONSULTÉS ET DEVRONT PRODUIRE LES DOCUMENTS APPROPRIÉS, ACCOMPAGNÉS DE RECOMMANDATIONS DE COMMUNICATION OU D'EXCEPTION.** Les documents qui existent au niveau de secteur de programme ou de service devront être extraits. La gestion de l'information classifiée doit aussi être consultée par le groupe de programme ou de service.

[...]

Chap. 7

Appendice A

PROCÉDURES POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS PRÉSENTÉES PAR LES MÉDIAS ET LES PARLEMENTAIRES

NOTA : TOUTE LA DOCUMENTATION, LA CORRESPONDANCE, ETC., DOIVENT PORTER LA MENTION « URGENT » ET ÊTRE LIVRÉES PAR PORTEUR

Dès réception d'une demande d'accès présentée par les médias ou un parlementaire, les procédures suivantes s'appliquent.

1. L'Application des droits du public

- a) étudie immédiatement la demande et obtient, au besoin, des éclaircissements du demandeur (la date de réception officielle est celle de l'obtention des éclaircissements);
- b) envoie, à l'intérieur d'un jour de la réception de la demande, une copie de la demande, un envoi et le Guide d'évaluation des documents au secteur de programme ou de service compétent d'EIC, aux Affaires publiques, les informant de la demande ainsi que des délais à respecter; et
- c) fait parvenir une copie au bureau du ministre approprié.

2. Le secteur de programme ou de service

- a) rassemble les documents;
- b) décide quels documents feront l'objet d'une recommandation de communication;
- c) propose les documents à être touchés par des mesures d'exception ou d'exclusion et expose les raisons qui justifient ces mesures; la DADP révisera les documents conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* tel que spécifié à la partie 7.04 14); et
- d) et si nécessaire, suggère que des consultations aient lieu auprès d'autres institutions, de tiers, du Service du contentieux et les autres programmes ou services, y inclus les régions. Le coordonnateur des Droits du public du programme ou du service à l'AC est une ressource précieuse dans le traitement de la demande. De plus, l'Application des droits du public avise sur l'application des mesures d'exception ou d'exclusion, sur l'application des frais relatifs à la demande d'accès et sur la conformité globale avec la *Loi sur l'accès à l'information* (voir 7.03 et 7.04 pour plus de détails);
- e) consulte les Affaires publiques pour déterminer les conséquences possibles d'une divulgation dans l'opinion publique et décide si des infocapsules sont nécessaires;
- f) avise les Droits du public de la nature délicate des documents à être communiqués. De plus, dans les cas où on peut prévoir que les documents jouiront d'une visibilité considérable, le secteur de programme ou de service convoque une réunion de toutes les parties intéressées afin de s'assurer que le traitement de la demande d'accès à

l'information tienne compte de toutes les préoccupations. Il faut noter que la nature délicate des renseignements ne justifie pas en soi des mesures d'exception ou d'exclusion. Les raisons qui justifient ces décisions doivent être consignées. (À noter qu'il s'agit d'un document qui peut être communiqué.)

Au besoin :

- i) préparer des fiches parlementaires; et
- ii) obtenir des Affaires publiques des infocapsules.

Si ces dernières démarches ne sont pas nécessaires, faire parvenir une note brève indiquant qu'aucun problème n'est prévu;

- g) s'assure qu'un ensemble complet des documents demandés soit envoyé aux Droits du public dans les 8 jours ouvrables avant la date d'échéance. L'ensemble doit comprendre :
 - i) une note de service signée par le cadre supérieur du secteur de programme ou de service en question identifiant clairement tous les documents qui peuvent être communiqués totalement et/ou les documents ou parties de documents proposés pour exclusion/exception accompagnés de notes explicatives justifiant les exclusions/exceptions;
 - ii) une copie vierge, numérotée de tous les documents relatifs à la demande et une copie identique numérotée marquée des exceptions ou exclusions proposées;
 - iii) les points les plus importants des discussions tenues sur les renseignements de nature délicate, s'il y a lieu;
 - iv) les infocapsules, au besoin. Si ces dernières ne sont pas nécessaires, joindre à la note de service une brève indication qu'aucun problème n'est prévu;
 - v) le document de contrôle – Coûts et Frais dûment complété.

3. L'Application des droits du public

- a) reste en rapport avec le coordonnateur des Droits du public du programme ou service à l'AC concernant le cheminement de la demande;
- b) dans les deux jours suivant la réception des documents en provenance du secteur de programme ou de service en question, (voir paragraphe 2 g) ci-dessus) examine tous les documents présentés; et
- c) s'il y a lieu, consulte le Service du contentieux et autres agences du gouvernement, prépare les recommandations d'exception ou d'exclusion et les fait parvenir à l'agent autorisé pour obtenir l'approbation requise. Les recommandations d'exception ou d'exclusion doivent être accompagnées des raisons justifiant la mesure.

4. Une fois les mesures d'exception ou d'exclusion approuvées, l'agent supérieur de l'Application des droits du public, et ce au plus tard dans les trois jours ouvrables avant la date d'échéance, doit faire parvenir au Cabinet du ministre (une copie de la note de service au Cabinet du ministre devrait aussi être envoyée à la Direction générale, Secrétariat général), l'ensemble complet des articles suivants :

- a) un résumé de la demande, y compris la date d'envoi de la réponse par les Droits du public;
- b) des renseignements sur l'approbation des exceptions ou des exclusions, s'il y a lieu;
- c) une copie de la demande;

- d) une ébauche de la réponse au demandeur (rédigée par les Droits du public). La réponse devrait inclure le nom et le numéro de téléphone d'au moins un agent de groupe de programme responsable qui peut être contacté par le demandeur pour obtenir plus d'explications;
- e) un aperçu des considérations relatives aux relations publiques, préparé en consultation avec les Affaires publiques, et s'il y a lieu, les infocapsules suggérées par les Affaires publiques; et
- f) une analyse de la nature délicate des documents qui seront divulgués.

L'Application des droits du public assure le suivi des étapes précitées pour que la réponse à la demande se fasse dans le délai prescrit ou prorogé de 30 jours ou avant. L'agent supérieur de l'Application des droits du public enverra au porte-parole du groupe de programme ou du service référé plus haut à 4 d), une copie des infocapsules, une copie de la lettre envoyée au demandeur et une copie des documents tels que communiqués. [...]

Demande d'accès à l'information Guide d'évaluation des documents

Voici les lignes directrices à suivre pour extraire et examiner des dossiers en vue de répondre à une demande d'information déposée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

1. Lisez la demande attentivement et déterminez avec précision les besoins du requérant avant d'entreprendre des recherches. N'hésitez surtout pas à communiquer avec l'agent des Droits du public et le requérant pour obtenir des précisions quant à la demande
2. Si vous jugez que la demande est claire, localisez tous les documents officiels et les documents de travail qui contiennent des dossiers pertinents. **ARRÊTEZ!**
Aurez-vous besoin de plus de cinq heures pour examiner les documents et extraire les dossiers pertinents ?
 - Dans la négative, passez à l'étape 3.
 - Dans l'affirmative, veuillez téléphoner à l'agent des Droits du public pour l'aviser du temps dont vous aurez besoin afin qu'il calcule les frais de recherche et les facture au requérant. Attendez ensuite qu'il vous informe qu'un dépôt a été fait avant de reprendre vos recherches. Passez à l'étape 3.
3. Localisez et examinez tous les dossiers pertinents pour déterminer si la *Loi sur l'accès à l'information* en permet la divulgation. Votre secteur du programme doit indiquer aux Droits du public s'il convient de diffuser ou d'exempter les dossiers.
4. Si l'information demandée a déjà été diffusée au public dans un communiqué de presse, une publication ou tout autre véhicule de communication, faites parvenir le dossier de la demande ainsi que deux exemplaires de la publication aux Droits du public.
5. Sinon, rédigez une note de service à l'intention du directeur des Droits du public pour lui faire part des recommandations de votre secteur de programme quant à la diffusion ou à l'exception des dossiers, en vous appuyant sur les questions ci-dessous. Des preuves convaincantes devront être fournies pour justifier toute exception.

Certains des dossiers ont-ils été

- fournis par un gouvernement étranger ou provincial ou une administration municipale à titre confidentiel?
- fournis par une autre institution fédérale?

La divulgation des dossiers risque-t-elle de

- nuire aux relations fédérales-provinciales?
- nuire aux relations internationales ou à la défense du Canada?
- faire entrave à l'application de la loi ou à la conduite d'enquêtes légales?

Les dossiers contiennent-ils des renseignements personnels, comme

- des renseignements commerciaux, financiers ou autres fournis à titre confidentiel par une entreprise ou une tierce partie?
 - des conseils ou des recommandations à l'intention du gouvernement ou du ministre?
 - des relevés de consultations ou de délibérations auxquelles ont participé des fonctionnaires, le ministre ou son personnel?
 - des positions ou des plans élaborés pour le gouvernement en vue de négociations ou pour d'autres motifs connexes?
 - des confidences du Cabinet?
 - des plans liés à la gestion du personnel ou à l'administration d'une institution gouvernementale qui n'ont pas encore été mis en oeuvre?
 - de l'information sur des procédures d'évaluation qui, une fois diffusée, pourrait nuire à leur utilisation future?
 - de l'information devant être protégée pour toute autre raison (parce que sa divulgation pourrait nuire aux intérêts économiques du Canada, parce qu'elle est protégée par le secret entre un procureur et son client, etc.)?
6. Faites deux photocopies du dossier et envoyez-les, ainsi que la note de service, à la Direction des droits du public. L'une des copies comprendra vos recommandations quant à la divulgation ou à l'exception des dossiers et l'autre demeurera vierge.

Demandes

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes de communication — identificateurs personnels omis — au Système de coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les 24 heures qui suivent la réception de la demande. Cela est-il fait? (Veuillez indiquer toute autre directive que vous suivez à cet égard.)**

___ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, x jamais.

10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'accès à l'information confirme-t-il par écrit ce qu'il comprend la demande révisée lorsque la formulation initiale ne contient pas assez de détails pour permettre à un employé chevronné de l'institution de savoir de quel document il s'agit, même après avoir déployé des efforts raisonnables? (Veuillez indiquer toute autre directive que vous suivez à cet égard.)**

___ Toujours, X presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

11. **Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au demandeur dans les 30 jours suivant la réception de la demande?**
X Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 0,7 %
12. **Lorsqu'un avis est envoyé en vertu du paragraphe 9 (1) afin de proroger le délai au-delà des 30 jours prescrits, fait-on parvenir une copie de l'avis au Commissariat à l'information?**
x Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 0,5 %
13. **Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il semble difficile de respecter ce délai, le Bureau de l'accès à l'information communique-t-il avec le demandeur pour l'informer :**
- 1) **que la réponse sera en retard**
___ Toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 2) **de la date prévue de la réponse finale**
___ Toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 3) **de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information**
x Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Nous répondons à chaque demande pour aviser le demandeur de son droit de déposer une plainte.
14. **Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'accès à l'information avise-t-il le demandeur au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de porter plainte à partir de la date de dépôt de la demande? (Veuillez indiquer toute autre directive écrite que vous suivez à cet égard.)**
___ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, x jamais.
- 15.a) **Les avis à des tiers sont-ils envoyés dès qu'on se rend compte de sa nécessité?**
___ Toujours, x presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- b) **L'échéancier relatif à la consultation des tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?**
x Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 100 %

16. **Si des consultations s'imposent, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
17. **Le Bureau de l'accès à l'information prévoit-il une communication partielle des renseignements demandés non visés par le processus de consultation avec un tiers (ou une autre partie)?**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
18. **Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'accès à l'information qu'une demande :**
- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| n'a pas été assignée? | <input type="checkbox"/> oui; <input checked="" type="checkbox"/> non |
| ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits? | <input type="checkbox"/> oui; <input type="checkbox"/> non |
| approche de la fin du délai de prorogation? | <input type="checkbox"/> oui; <input type="checkbox"/> non |
| est passée la date du délai de prorogation? | <input type="checkbox"/> oui; <input type="checkbox"/> non |
| remonte à près d'un an? | <input type="checkbox"/> oui; <input type="checkbox"/> non |

Veillez décrire la procédure utilisée et fournir les documents connexes.

Nous répertorions les demandes à traiter et nous présentons des rapports aux agents principaux à tous les mois.

Bureaux de responsabilité première

1. **Les responsabilités des Bureaux de responsabilité première (BRP) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies?**
 oui; non
 Voir la page 408, section 7.04 du manuel de formation (reproduite à la question 8 de la partie « Bureau de l'accès à l'information »).
2. **Les BRP respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'accès à l'information?**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
 Pourcentage des demandes : 80 %
3. **Quelle mesure est prise lorsque qu'un BRP est en retard dans l'envoi de documents? (Veillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

Certains agents ont leur propre système AR ou de rappel. Systèmes non officiels.

Traitement — Autres secteurs

A. Services juridiques

- 1. Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___x parfois; rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : 10 %
Pour consultation juridique.
- 2. Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
___ jours. (Question sans réponse.)
- 3. Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Processus non officiel.

B. Affaires publiques et communications

- 1. Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour rédiger des énoncés médias?**
___ Toujours; ___ presque toujours; x parfois; ___ rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : moins de 10 %
- 2. Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Avant cinq jours.
- 3. Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Voir la page 415 du manuel de formation (reproduite avec l'autorisation du Bureau de l'AAIPRP, question 8. chap. 7, annexe A).

C. Cabinet de la ministre

- 1. Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; x parfois; ___ rarement; ___ jamais
À titre d'information.
Pourcentage des demandes : moins de 5 %
- 2. Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

Avant cinq jours.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

—

D. Bureau de la sous-ministre

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; x jamais
Pourcentage des demandes : 0 %

Les demandes d'accès à l'information ne nous sont jamais soumises; par conséquent, nous ne pouvons pas répondre à cette question.

- E. **Si d'autres secteurs participent au processus de traitement et d'approbation des demandes de communication, quels sont-ils? Fournissez les renseignements suivants pour chacun d'eux :**
Sans objet.

Droits

1. **Avez-vous une politique sur les droits exigibles? (Dans l'affirmative, veuillez fournir une copie.)**
x oui; ___ non
Voir le chapitre 8 du guide d'AAI de CIC (copie ci-jointe). [Traduction non officielle.]

8.04 DROITS

Comme il a été mentionné plus tôt, certains frais d'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* sont recouvrables en tant que droits imputés aux demandeurs. L'administration des droits est régie par l'article 11 de la Loi et l'article 7 du *Règlement* (voir l'annexe A) qui précisent les parties de la demande qui peuvent faire l'objet de droits, ainsi que les tarifs imposés. Tous les pouvoirs de la ministre aux termes de l'article 11 de la Loi ont été délégués aux administrateurs principaux des droits du public.

1) Droits exigibles

Les frais suivants peuvent être imputés.

a) Droits de demande.

La somme de 5,00 \$ doit accompagner toute demande officielle présentée aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*.

- b) Frais de photocopie. Les frais de photocopie de dossiers sont de 0,20 \$ la page, y compris le temps de la personne qui effectue le travail. Cependant, le demandeur n'a pas à acquitter de frais pour examiner les dossiers. Veuillez noter que ces frais sont exigibles seulement si les copies sont destinées au demandeur, mais non lorsqu'elles servent à faciliter le traitement de la demande. Les frais liés aux méthodes plus spécialisées de reproduction de dossiers sont expliqués à l'alinéa 7(1)b) du *Règlement*.
- c) Recherche et préparation des dossiers. Des frais de 2,50 \$ par tranche de 15 minutes peuvent être exigibles si le temps accordé à la recherche ou à la préparation d'un dossier à transmettre dépasse cinq heures. La période de recherche est la période de temps consacré au repérage des dossiers pertinents. La préparation d'un dossier comprend, par exemple, la séparation des sections de dossiers à transmettre. La préparation n'inclut pas le temps consacré à la photocopie des dossiers réservés à l'usage interne; aucuns frais à cet égard ne peuvent donc être exigibles.
- d) Dossiers lisibles par machine. Lorsque le dossier est lisible par machine, les droits de programmation et de production sont calculés à 5,00 \$ par personne par tranche de 15 minutes, pour la durée de la programmation. Le coût d'utilisation d'une unité centrale de traitement et des dispositifs locaux qui y sont rattachés s'élève au plus à 16,50 \$ la minute.

2) **Droits non exigibles**

Aucuns frais ne peuvent être imputés dans les cas suivants :

- a) Temps d'examen. L'examen des dossiers pour savoir s'ils peuvent être communiqués est souvent la partie du traitement de la demande qui prend le plus de temps, mais ni la Loi ni son *Règlement* ne permettent d'exiger des droits pour en recouvrer le coût.
- b) Administration. Aucuns frais ne sont exigibles pour la mise à jour des statistiques ou de la documentation en rapport avec l'application de la Loi; le classement ou le reclassement des dossiers; l'accès à des installations pour traiter les demandes ou accueillir le public; le recouvrement des frais d'affranchissement ou d'expédition par la poste des dossiers aux demandeurs.

3) **Évaluations, dépôts et avis**

Le coût approximatif total doit être communiqué au demandeur dès qu'il a été établi par l'administrateur principal des droits du public (APDP) en consultation avec l'agent de programme responsable. Le demandeur sera prié de payer la totalité du coût approximatif avant que ne débute l'extraction et l'examen des dossiers.

En vertu du paragraphe 11(5) de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'APDP prépare des avis concernant les droits approximatifs totaux à exiger du demandeur, avise le demandeur qu'il doit verser la totalité des droits, mais que ceux-ci peuvent être réduits s'il examine les dossiers plutôt que de demander des photocopies, qu'il peut porter plainte au Commissaire à l'information si les droits semblent trop élevés et que la demande sera considérée comme étant abandonnée si aucune réponse n'est reçue dans les trente (30) jours. (Voir la lettre type à l'annexe C.)

Si l'évaluation du coût approximatif se révèle trop basse, CIC doit assumer la différence. Par contre, si elle est trop élevée, CIC ne peut exiger que le montant réel et doit rembourser la différence.

L'expérience a démontré que CIC sous-estime fréquemment le temps nécessaire à la recherche et à la préparation, et qu'il arrive souvent que les frais de photocopie ne soient pas exigés; par conséquent, CIC ne recouvre pas un bon nombre de coûts qui pourraient l'être. Il est donc essentiel que les APDP fassent leur possible pour calculer tous les frais exigibles avant de commencer le travail, surtout en ce qui concerne la recherche et le temps consacré à la préparation.

Habituellement, les APDP devraient communiquer au demandeur le coût approximatif de tous les frais liés au traitement de sa demande. Cependant, il arrive parfois que dans des circonstances exceptionnelles, qu'il soit impossible de calculer certains frais à l'avance.

Il peut, par exemple, être impossible de prévoir le nombre de dossiers qui seront repérés ou la portée des exceptions et, par conséquent, le temps qu'il faudra y consacrer.

Dans ces cas, il est probablement plus pratique de calculer et d'exiger les droits par étapes. Il faudra d'abord établir les droits approximatifs liés à la recherche, puis les frais de préparation des exceptions et, lorsque le nombre de dossiers sera connu, les droits approximatifs de reproduction des dossiers. Le demandeur doit être tenu au courant du processus et de ses raisons, et il est tenu de payer les droits pour une étape précise avant le début des travaux correspondants. Si le demandeur s'objecte fortement à ces méthodes, l'APDP doit calculer le coût approximatif de la totalité du travail plutôt que celui des étapes. L'APDP doit toutefois être persuadé que le nouveau coût approximatif est raisonnable, et probablement non inférieur au coût réel définitif. L'APDP peut également envisager une dispense de droits en tout temps, si les circonstances le permettent.

Lorsque l'APDP a communiqué les droits approximatifs, le traitement de la demande est interrompu et ne reprend que lorsque tous les droits ont été payés. Aucune tâche ne sera effectuée et aucune information ne sera divulguée tant que des droits demeureront impayés.

Si aucune réponse n'est donnée à un avis de droits exigibles ou de dépôt dans les 30 jours civils, la demande est considérée comme étant « abandonnée ».

Vu que le demandeur a le droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information pour ce qui est des droits, dans un délai d'une année à partir de la date de la demande, le traitement sera peut-être remis à plus tard et il pourra être considéré comme étant une nouvelle demande.

4) **Paiement des droits**

Tous les droits doivent être payés par le demandeur avant qu'on lui accorde l'accès aux dossiers (pour procéder à un examen ou obtenir des copies). Les paiements peuvent être faits par mandat ou par chèque à l'ordre du receveur général du Canada. Si le demandeur paie comptant (ce qui est rare), il faut lui donner immédiatement un reçu. Il faut désapprouver l'envoi d'argent par le courrier.

Si les sommes sont considérables, il faut payer par mandat ou par chèque certifié.

8.05 POLITIQUES ET PROCÉDURES RÉGISSANT LA DISPENSE ET LE REMBOURSEMENT DES DROITS

Les politiques et procédures suivantes ont été formulées a) pour assurer l'uniformité des décisions ayant trait à la dispense et au remboursement des droits et b) pour assurer un bon contrôle des recettes.

1) Politiques et pratiques

La *Loi sur l'accès à l'information* stipule que le responsable peut dispenser, réduire ou rembourser les droits, mais la décision de le faire sera prise au cas par cas conformément aux politiques suivantes.

- a) Les droits de demande seront dispensés ou remboursés, suivant le cas, lorsque
 - i) les demandes auraient dû être déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et non de la *Loi sur l'accès à l'information*;
 - ii) les demandes portant entièrement sur des renseignements faisant exception à la Loi, notamment a) les renseignements déjà publics ou qui le seront dans les 90 jours suivants ou b) les documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada.
- b) Les droits de demande ne seront pas dispensés ni remboursés sur l'unique prétexte que le document n'existe pas ou qu'il fait exception à l'obligation de divulguer prescrite par la Loi.
- c) Une décision visant à dispenser ou à rembourser des droits de demande ne signifie pas que les autres droits rattachés à la même demande, exigibles en vertu de la Loi, seront dispensés ou remboursés.
- d) Les frais de 25 \$ ou moins, à l'exclusion des droits de demande, seront dispensés, tandis que les frais de plus de 25 \$ seront entièrement perçus (c.-à-d. y compris les 25 premiers dollars).
- e) Si les droits approximatifs versés par le demandeur dépasse les droits réels calculés, la différence sera remboursée au demandeur conformément au *Règlement* ou à la politique de Conseil du Trésor.
- f) Lorsque le document demandé est produit à partir d'un document informatisé et que le coût réel de la production du document au moyen de l'unité centrale de traitement est inférieur au coût prescrit à l'alinéa 7(3)a) du *Règlement*, la différence est remboursée au demandeur.
- g) Les droits peuvent être dispensés ou remboursés lorsque, de l'avis du chef ou de son délégué, les circonstances et les raisons de la demande de communication le justifient.
- h) Les montants de chaque dispense sont enregistrés dans le système de suivi.
- i) Chaque remboursement de droits de demande ou d'autres droits fera l'objet d'une Demande de paiement par la DADP, AC, et sera approuvé en vertu de l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* par une personne ayant le pouvoir délégué d'indiquer que la dépense est conforme aux exigences de programme.
- j) La justification de toute dispense ou de tout remboursement est consignée dans le dossier de la demande.

2) **Procédures**

Application des droits du public – Administrateur principal des droits du public (AC)

- a) Reçoit les demandes d'accès à l'information, soit directement du demandeur, soit par l'intermédiaire d'autres institutions fédérales ou d'autres bureaux d'EIC, notamment du coordonnateur régional de l'application des droits publics, et fait ouvrir un dossier pour chaque demande.
- b) Effectue une première analyse des demandes, notamment des demandes de dispense ou de remboursement, communique avec le demandeur si des explications ou des justifications supplémentaires sont nécessaires et obtient du groupe de programme une évaluation des droits.
- c) Avant le traitement de la demande, ou pendant celui-ci s'il y a lieu, l'administrateur tient compte des facteurs suivants dans la décision de dispenser ou de rembourser les droits :
- (i) si la demande de renseignements est faite en vertu de la mauvaise loi;
 - (ii) si l'information existe;
 - (iii) si la totalité ou une partie de l'information constitue une exception;
 - (iv) si l'information est du domaine public ou si elle sera rendue publique dans les 90 jours suivants;
 - (v) si les frais calculés sont supérieurs ou inférieurs à 25 \$;
 - (vi) les circonstances du demandeur;
 - (vii) les raisons pour lesquelles le demandeur demande une dispense ou un remboursement;
 - (viii) dans quelle mesure le grand public peut tirer profit des renseignements divulgués;
 - (ix) si les droits perçus dépassent les droits réels calculés conformément au *Règlement* et aux lignes directrices du Conseil du Trésor sur l'accès à l'information.

Décision de dispenser des droits :

- d) Prépare une note au dossier justifiant la décision.

Décision de rembourser des droits :

- e) Demande au personnel de soutien de remplir une Demande de paiement (E&I 2865); s'assure qu'une explication convenable figure sur le talon de chèque de la demande et attache une copie des documents à l'appui, p. ex., le journal des recettes ou le formulaire de demande d'accès à l'information.

NOTA : Les remboursements effectués pendant le même exercice que le dépôt doivent avoir le même code de comptes, y compris le centre de responsabilité, que le dépôt. Si le personnel de l'application des droits du public ne connaît pas le code de comptes, une note devrait être annexée à la demande pour que le service de la Comptabilité des recettes lui assigne un code.

NOTA : Les remboursements effectués pendant l'exercice subséquent de celui du dépôt reçoivent les codes de centre de responsabilité 9999, d'affectation 70, d'activité 010, de projet 000 et d'article d'exécution 8839.

f) Demande au directeur de la DADP d'examiner et de signer la Demande de paiement.

Directeur, Application des droits du public

g) Examine et signe la Demande de paiement s'il approuve le remboursement, ou fournit une justification ou des directives s'il le désapprouve.

h) Demande au personnel de soutien d'acheminer la demande approuvée au service des Finances pour le remboursement des droits.

Administrateur principal des droits du public

i) Rédige la correspondance nécessaire à l'intention du demandeur si la dispense ou le remboursement des droits est refusé.

j) S'assure que la note au dossier concernant la décision de dispenser ou de rembourser les droits est systématiquement jointe au dossier de la demande et qu'une copie de l'approbation de la dispense est envoyée au service de la Comptabilité des recettes si celui-ci a inscrit une créance.

k) Veille à ce que tout autre dossier pertinent (p. ex., système de suivi) soit modifié en fonction du résultat de la demande de dispense ou de remboursement.

ETP et budgets de fonctionnement

1. Quelle division/unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'accès à l'information?

Services exécutifs.

2. Les activités d'accès à l'information (c.-à-d. les allocations d'ETP) sont-elles prévues dans le plan stratégique de l'institution?

Pas actuellement, mais elles le seront au prochain exercice.

3. Quel est/était le budget salarial du Bureau de l'accès à l'information pour les exercices ci-dessous?

1998-1999 : 700 000 \$; nombre d'années-personnes 16 + 95 000 \$ (2 ETP) prêtés par une autre unité

1997-1998 : 700 000 \$; nombre d'années-personnes 16 + 95 000 \$ (2 ETP) prêtés par une autre unité

1996-1997 : N/D; nombre d'années-personnes ____

4. Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'accès à l'information pour les exercices ci-dessous?

1998-1999 : 34 000 \$

1997-1998 : 41 500 \$

1996-1997 : N/D

5. **Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant tiré du budget de fonctionnement du Bureau de l'accès à l'information a été dépensé ou mis de côté pour des séances ou du matériel de formation (manuels, feuilles de renseignements, directives, etc.) lors des exercices ci-dessous.**

1998-1999 : 25 000 \$

1997-1998 : 34 381 \$

1996-1997 : N/D

IV. LETTRE DE CIC

Dans une lettre adressée à l'honorable John M. Reid, C.P., en date du 22 octobre 1998, M^{me} Janice Cochrane, sous-ministre de Citoyenneté et Immigration Canada, écrivait ce qui suit :

J'ai bien reçu vos lettres en date du 6 et du 20 octobre 1998 relativement à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au sein de mon Ministère. Je partage certainement votre souci à l'égard des délais dans le service au public et des plaintes concernant la lenteur du traitement des demandes de communication.

Comme vous l'avez fait remarquer dans votre lettre, la Direction de l'application des droits du public (DADP) de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) s'est particulièrement attardée ces derniers mois à régler certaines questions fort difficiles auxquelles est confronté le Ministère, en vue de répondre plus efficacement aux demandes.

En octobre 1997, j'ai informé votre prédécesseur que CIC prévoyait procéder à une évaluation énergique du travail de la DADP et qu'il pourrait être difficile à court terme de continuer à répondre aux demandes croissantes de communication tout en menant un examen de processus exhaustif. L'examen a comporté des entretiens avec vos fonctionnaires, des spécialistes du domaine et des représentants de six autres ministères fédéraux, ainsi que d'intenses discussions à l'interne. J'étais entièrement d'accord pour qu'on prenne immédiatement le temps de trouver les solutions convenant à notre ministère.

En janvier 1998, les résultats de cet examen ont été intégrés dans la réorganisation de la Direction de l'application des droits du public. Je suis heureuse d'annoncer qu'à la fin d'août, notre taux de respect des délais prescrits pour le traitement des demandes de communication, qui se chiffrait seulement à 20 % en 1997, est passé à plus de 60 %. Bien que ce taux soit encore inférieur aux normes de service que nous devons atteindre, Citoyenneté et Immigration est aux prises avec de nombreuses difficultés particulières qui découlent à la fois du volume considérable de demandes de communication, dont un bon nombre provient de demandeurs professionnels, et de l'emplacement de documents dans des bureaux outre-mer. La DADP continue de chercher de nouvelles façons de résoudre ces difficultés logistiques.

Un aspect crucial de la réorganisation de la DADP a été l'affectation de ressources afin d'élaborer une base de données fiable et d'établir une capacité en matière de rapports au sein de la DADP pour permettre un meilleur suivi et cerner les points de contrainte. Ces mécanismes sont maintenant en place et j'ai demandé à ce que des rapports réguliers et améliorés soient portés à l'attention du sous-ministre adjoint, Services de gestion, pour que les cadres à l'échelon le plus élevé de CIC voient comme il se doit aux préoccupations soulevées.

Je me réjouis de votre projet d'examen de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au sein de Citoyenneté et Immigration Canada et j'estime que les employés de la DADP pourront montrer les nombreux changements entrepris et les progrès réalisés vers notre objectif mutuel d'amélioration de l'accès à l'information pour le public. Ils seront heureux de discuter à nouveau des défis propres à ce ministère et de recevoir vos suggestions de solutions possibles.

J'ajouterais que mes fonctionnaires ont souligné les rapports positifs et constructifs qu'ils ont établis avec votre personnel au cours de la dernière année, lorsque nos organisations respectives collaboraient vers des objectifs communs. En outre, j'ai demandé à Georges Tsai, le sous-ministre adjoint des Services de gestion, de rencontrer le plus tôt possible le sous-commissaire à l'information, Alan Leadbeater.

En terminant, je vous félicite de votre nomination au poste de Commissaire à l'information du Canada et j'appuie entièrement les efforts déployés pour répondre à vos préoccupations concernant le travail de mon Ministère. [Traduction]