



Défense nationale

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

Défense nationale (DN)

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—PRÉSUMPTIONS DE REFUS	8
3.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION—PERSONNEL	8
4.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION—BUDGET	8
5.	TEMPS ACCORDÉ POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES	9
V.	SOURCES DES RETARDS	10
1.	SECTEURS OPÉRATIONNELS (BRP)	10
2.	DÉLÉGATION DES POUVOIRS	11
3.	SYSTÈME DE SUIVI INFORMATIQUE	11
4.	PROCESSUS D'APPROBATION	12
5.	MAUVAISE GESTION DES PROROGATIONS DE DÉLAIS	12
6.	FARDEAU POUR LE BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION	13
VI.	MESURES PRISES PAR LA DIRECTION À L'ÉGARD DU PROBLÈME DES RETARDS	15
1.	RESTRUCTURATION DU BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION	15
2.	FORMATION ET MATÉRIEL DE FORMATION	17
3.	SYSTÈME INFORMATIQUE DE SUIVI	17
4.	TRAITEMENT OFFICIEUX D'UN PLUS GRAND NOMBRE DE DEMANDES	18
5.	AUTRE	19
VII.	RECOMMANDATIONS	21
B.	FONDEMENTS DU RAPPORT	25
I.	ENTREVUE AVEC LA COORDONNATRICE DE L'AAIPRP DE LA DN—4 JANVIER 1999	25
II.	DN—QUESTIONNAIRE D'AUTO VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE	25
III.	DN — QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)	28
IV.	LETTRE DE LA DN	53
V.	ABRÉVIATIONS UTILISÉES À LA DN	55

Défense nationale (DN)

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. »

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 :

ATIPflow 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, la DN a un piètre rendement pour ce qui est de respecter les délais de réponse selon la *Loi sur l'accès à l'information*. À ce sujet, le Commissaire à l'information a reçu et examiné plus de plaintes contre la DN que contre tout autre ministère. Il a dû porter des affaires devant la Cour fédérale pour forcer la DN à répondre à des demandes. En outre, il a examiné les principes et méthodes de la DN pour le traitement des demandes de communication, et fait de nombreuses recommandations pour améliorer la situation. Ce n'est que l'an dernier, dans son Rapport annuel de 1997-1998 au Parlement, que l'ancien Commissaire à l'information a enfin pu déclarer que la DN « s'est attaquée sérieusement au problème des retards et déploie des efforts véritables en vue d'y remédier ». Il a promis d'effectuer un examen de suivi pour voir si l'amélioration promise serait effectivement apportée.

La présente fiche de rendement expose les résultats de l'examen mené par le Commissaire à l'information sur le rendement de la DN durant la période du 1^{er} avril 1998 au 30 novembre 1998.

III. Norme de notation

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. La DN est donc évaluée 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

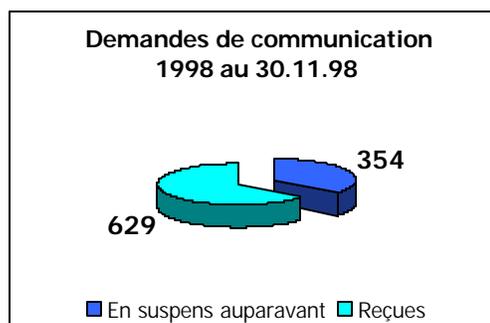
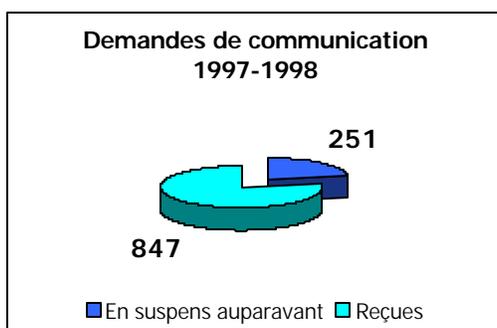
Sur cette échelle de notation, la DN obtient un **F***. Ce rendement est inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion de nouvelles demandes par rapport aux présomptions de refus est 629 pour 438 = 69,6 %; en 1997-1998, cette proportion était 847 pour 807 = 95,3 %.]

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

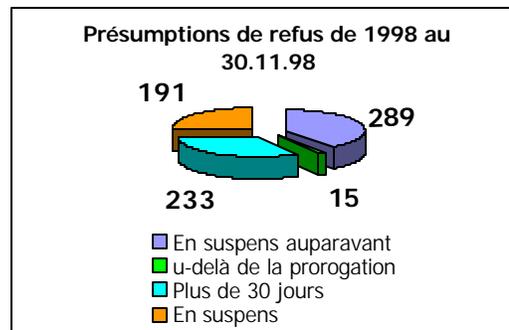
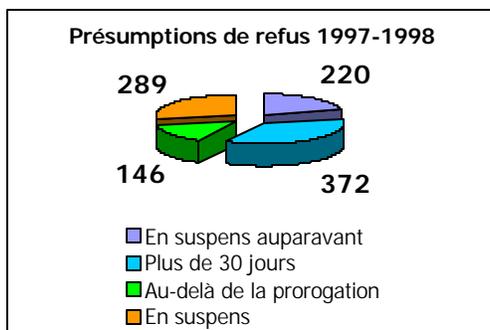
1. Demandes



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

À noter que la DN figurait en quatrième place dans la liste des dix institutions recevant le plus de demandes, publiée dans l'édition 1997-1998 du Bulletin *Info Source*. En 1997-1998, la DN a reçu 7,1 p. 100 de toutes les demandes de communication présentées au gouvernement durant cet exercice.

* 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, la DN 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 la DN 251 demandes dont le traitement n'était pas terminé—220 (87,6 %) d'entre elles étaient déjà considérées comme des présomptions de refus. L'exercice 1998-1999 a commencé plutôt comme le précédent, soit avec 354 demandes en suspens—dont 289 (81,6 %) sont considérées comme des présomptions de refus. Compte tenu du fait que 847 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1997-1998—dont 629 au 30 novembre du présent exercice—ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme des présomptions de refus représentent environ le quart 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, temps de traitement pris pour 372 demandes terminées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi—sans prorogation du délai :
 - 136 (36,6 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 76 (20,4 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus;

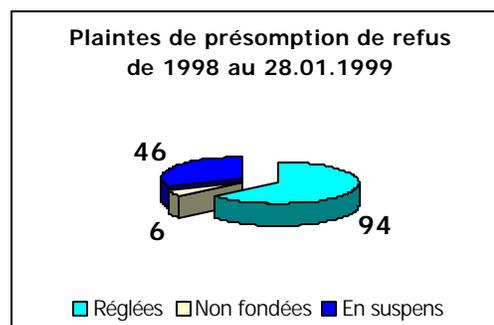
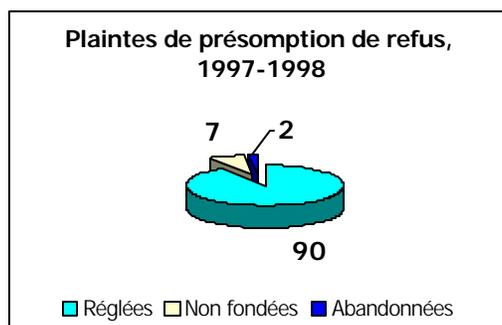
- 160 (43,0 %) ont nécessité plus de 90 jours additionnels.
- En 1998, jusqu'au 30 novembre, temps de traitement additionnel pris pour 303 demandes dont le délai n'a pas été prorogé :
 - 95 (31,4 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 55 (18,2 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus;
 - 153 (50,5 %) ont nécessité plus de 90 jours additionnels.

(Cela ne comprend 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 la DN de fournir ces renseignements.)

- En 1997-1998, 206 prorogations de délai en vertu de l'article 9 ont été appliquées—sur 847 demandes reçues—146 (70,9 %) demandes ont dépassé le délai prorogé :
 - 42 (28,8 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 27 (18,5 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus;
 - 11 (7,5 %) ont nécessité de 61 à 90 jours de plus;
 - 64 (43,8 %) ont nécessité plus de 90 jours additionnels.
- En 1998, jusqu'au 30 novembre, 95 prorogations ont été appliquées en vertu de l'article 9—sur les 629 demandes reçues—60 (63,2 %) ont dépassé le délai prorogé :
 - 5 (8,3 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 3 (5 %) ont nécessité de 31 à 60 jours de plus;
 - 1 (1,6 %) ont nécessité de 61 à 90 jours de plus;
 - 4 (6,7%) ont nécessité plus de 90 jours additionnels;
 - 47 (78,3 %) étaient encore en suspens au moment de la collecte des données statistiques; le temps de traitement n'est pas connu.

Au 30 novembre 1998, 75 nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient considérées comme des présomptions de refus. Le temps de traitement de ces demandes en suspens n'est pas connu.

2. Plaintes—Présomptions de refus



En 1997-1998, le Commissariat à l'information a reçu 99 plaintes concernant des présomptions de refus contre la DN—la plupart (90—90,9 %) ont été accueillies (réglées). Si tous les demandeurs dont la demande était en retard avaient exercé leur droit de porter plainte, le Commissariat aurait reçu 1 027 plaintes.

Au 28 janvier 1999, le Commissariat avait reçu 146 plaintes—sur les 100 plaintes terminées, 94 (94 %), c'est-à-dire la plupart, ont été accueillies (réglées). Le nombre de plaintes (selon les statistiques connues au 30 novembre 1998) aurait pu s'élever à 718.

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

La coordonnatrice de l'accès à l'information de la DN exerce ses fonctions à temps plein. Elle est chargée d'appliquer et d'administrer la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (AAIPRP). Lorsque la présente étude a été réalisée, le personnel du Bureau de l'accès à l'information se composait de cinquante-deux employés à temps plein : 26 agents—15 civils, six militaires et cinq contractuels— et de 26 employés de soutien—20 civils, quatre militaires et deux contractuels.

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—est de 1 229 580 \$ pour 34 employés civils et 9 militaires. Le budget de 1997-1998 s'élevait à 1 065 340 \$ pour 32 employés et 12 militaires, soit un montant légèrement plus élevé que pour l'exercice précédent, 1996-1997, où le budget était de 1 064 172 \$ pour 37 civils et 14 militaires. Chose digne de mention, bien que le budget salarial ait beaucoup augmenté entre 1996-1997 et 1998-1999, le nombre d'employés a diminué de 3 civils et de 5 militaires; le Bureau de l'accès à l'information ne reçoit pas de financement pour le personnel militaire.

En 1998-1999 le budget de fonctionnement au titre de l'AAI s'élève à 610 248 \$, ce qui représente une augmentation par rapport à 1997-1998 (373 878 \$) et à 1996-1997 (133 300 \$). Pour l'exercice 1998-1999, la somme consacrée à la formation est de 9 000 \$, ce qui est supérieur au budget de formation de 1997-1998, qui était de 6 594 \$, mais inférieur aux 9 791 \$ accordés pour la formation en 1996-1997.

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 ci-dessous ont été établis pour aider à respecter le délai global de 30 jours :

Secteur	Délai de traitement
Bureau de l'AAI	1 jour—à la réception
BRP (secteurs opérationnels)	14 jours—à moins d'une prorogation
Bureau de l'AAI	5 jours—traitement
Services juridiques (DADP)	10 jours—5 % des demandes
Affaires publiques—Réponses aux médias	2 jours—90 % des demandes
Affaires publiques—Ministère ou force terrestre, marine et air	72 heures—approbation des réponses aux médias
Cabinet du Sous-ministre	1-2 jours—approbation des réponses aux médias
Agent de liaison	2 jours—examen avant la communication
Cabinet du Ministre	72 heures—95 % des demandes
Bureau de l'AAI	1 jour—traitement final

V. Sources des retards

Il semble y avoir six principales raisons pour le problème des retards à la DN : des retards dans les secteurs opérationnels où sont conservés les dossiers; une délégation insuffisante des pouvoirs; une technologie désuète; un goulet d'étranglement dans le processus d'approbation, des temps de traitement non appropriés, une mauvaise gestion des prorogations de délais et l'impact du problème chronique des retards sur le moral du Bureau de l'AAI.

1. Secteurs opérationnels (BRP)

Les BRP prennent, pour rassembler des documents, la presque totalité des premiers 22 jours ouvrables accordés pour le traitement d'une demande. La source du problème dans les secteurs opérationnels, c'est l'attitude du personnel, qui considère les demandes de communication comme étant au dernier rang dans l'ordre de priorité. Pour beaucoup de BRP, les retards importent peu. Leurs employés ignorent, pour la plupart, qu'ils sont tenus par la Loi de répondre en temps opportun.

Selon la procédure opérationnelle de la DN, les secteurs opérationnels, où les documents demandés peuvent être détenus, ont quatorze jours pour retourner les documents pertinents et faire des recommandations initiales concernant des exceptions, ou pour informer le Bureau de l'accès à l'information qu'une prorogation de délai est nécessaire. Pour 30 p. 100 des demandes, les secteurs opérationnels ne respectent pas le délai de quatorze jours. De plus, dans jusqu'à 20 p. 100 des cas, on rate l'occasion d'obtenir une prorogation de délai parce que les BRP ne fournissent pas les documents dans le délai de 30 jours. Donc, à cause des BRP, la capacité ministérielle de respecter le délai de 30 jours ou de demander une prorogation de délai (ce qui doit être fait dans les 30 premiers jours) est réduite.

Le 10 novembre 1998, le Chef d'état-major et le Sous-ministre ont communiqué une directive au personnel supérieur pour lui rappeler les obligations de la DN en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. [Voir la Partie B. Section IV—*Loi sur l'accès à l'information* (LAI) – Savoir répondre en temps opportun aux demandes d'accès à l'information.] Cette directive ne fait aucunement mention de la période maximale de 14 jours que la DN accorde aux BRP pour répondre. La seule mention d'un délai donne l'impression que les BRP ont jusqu'à 10 jours pour déterminer s'ils peuvent récupérer les documents—*aucune mention d'un délai d'exécution prévu pour la récupération des documents, ni de la nécessité, s'il y a un volume élevé de demandes n'exigeant pas de recherches poussées, d'en informer le Bureau de l'accès à l'information.*

Pour chaque commandement, quartier général, base, station et unité de la DN et des FC, on a désigné un officier supérieur d'état-major qui est chargé de la

fonction d'AAI et de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Tous ces officiers ont besoin d'être mieux informés de leur obligation légale de répondre en temps opportun. À l'heure actuelle, le degré de priorité accordé aux demandes de communication est faible.

La détérioration de l'état de la gestion des documents—problème que la DN n'est pas la seule à avoir—est une autre raison pour les retards dans la récupération des documents. Ayant connu plusieurs années de compressions d'effectif et de restrictions et parce que ses installations d'entreposage et de calcul sont décentralisés et ont pris de l'expansion, la DN n'est plus capable de chercher les documents pertinents avec efficacité. Il nous arrive bien trop souvent de découvrir, au cours d'une enquête, des documents pertinents que le BRP n'avait pas trouvés.

2. Délégation des pouvoirs

C'est à la coordonnatrice de l'accès à l'information que le Ministre délègue la responsabilité de répondre aux demandes de communication. En réalité, cependant, les décisions ne sont prises qu'à l'issue d'un processus d'approbation trop lourd du haut. La coordonnatrice n'est donc pas la personne qui décide mais seulement celle qui fait des recommandations et agit avec l'autorisation de la direction. Avec ce système, il est pratiquement impossible de respecter des échéances, parce que la responsabilité de répondre aux demandes et l'obligation de rendre des comptes n'incombent pas à une seule personne.

3. Système de suivi informatique

Actuellement, le Bureau de l'accès à l'information du Ministère utilise un système de gestion du courrier pour le suivi des dossiers—le Correspondence Control Manager (CCM). Ce programme est un excellent outil lorsqu'il sert à quoi il est surtout destiné—le contrôle et la circulation du courrier—mais, comme système de suivi des dossiers, il a des lacunes. Par comparaison avec les systèmes plus perfectionnés que d'autres bureaux de l'accès à l'information utilisent—à des fins d'analyse, de suivi et de rappel—le CCM est un instrument de travail médiocre.

Le CCM emmagasine et organise l'information dans des bases de données. Dans d'autres systèmes, les bases de données sont aisément manipulées pour l'établissement de rapports et l'analyse statistique. Bien qu'il soit possible d'utiliser le CCM de la DN à des fins de manipulation et d'établissement de rapports, les résultats obtenus ne sont pas fiables et, la plupart du temps, ils sont incorrects. La raison de cet état de choses est le fait que la qualité des résultats dépende de la qualité de l'information fournie. Le CCM ne peut produire des renseignements qu'à partir de l'information entrée dans les champs de ses bases

de données par suite d'une saisie de données. La fiabilité des données dépend entièrement de l'utilisation uniforme des champs de données et du contenu de ces champs. Tout le monde doit inscrire les données exactement de la même manière pour tous les champs. Malheureusement, puisque le CCM permet d'entrer des données de bien des façons, cela n'est pas possible sans appliquer des normes établies. Ce n'est pas que le personnel du Bureau de l'accès à l'information utilise mal le système. Il ne faut tout simplement pas qu'il y ait de variation de style ni d'erreurs humaines.

Les statistiques demandées pour les besoins du présent rapport et produites par le Bureau de l'accès à l'information n'étaient pas fiables et ont nécessité plusieurs itérations. Frustré par les tentatives qu'il a faites pour faire produire par le CCM l'information nécessaire, le Bureau de l'accès à l'information a fini par imprimer l'image-écran de chacune des entrées du CCM pour les exercices actuel et précédent. Ensuite, les employés ont fait laborieusement à la main les comptes nécessaires.

4. Processus d'approbation

De pleins pouvoirs sont délégués à la coordonnatrice de l'accès à l'information de la DN, mais elle n'a pas l'entière responsabilité de la prise de décisions. Dans 95 p. 100 des cas, avant la divulgation des documents demandés, ceux-ci sont examinés afin d'y repérer l'information qu'il pourrait être délicat de communiquer et qui devrait être portée à l'attention du Ministre. Si l'on procède de cette façon, c'est pour renseigner le Ministre et son personnel avant de répondre aux demandes.

À l'heure actuelle, le processus d'examen comprend quatre étapes qui ne contribuent pas au traitement des demandes de communications. (Le traitement comprend la récupération des documents, l'examen des documents et l'application des exceptions, ainsi que la préparation des documents à communiquer.) Ces quatre étapes sont : l'examen par les Affaires publiques, l'examen par l'agent de liaison du SMA, l'examen par le Cabinet du Sous-ministre, et l'examen par le Cabinet du Ministre. Ces étapes servent uniquement à répondre aux besoins en matière de communications du Ministre et du Ministère et à aider celui-ci à répondre aux médias dont l'intérêt pourrait être éveillé par la divulgation de renseignements donnés. Ces quatre étapes prennent de dix jours à quatre mois; la DN ne peut donc répondre dans un délai de 30 jours qu'aux demandes les plus courantes.

5. Mauvaise gestion des prorogations de délais

Jusqu'à un quart des nouvelles demandes font l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9 et, dans la plupart des cas, le délai prolongé n'est pas respecté actuellement.

En 1997-1998, 206 prorogations de délai ont été appliquées en vertu de l'article 9, ce qui représente 24,3 p. 100 des demandes reçues. De ce nombre, la majorité des prorogations, soit 131 (63,6 %), avaient été demandées pour permettre des consultations. Dans 146 cas sur 206, le délai prolongé n'a pas été respecté et il y a donc eu présomption de refus. Cela représente 17,2 p. 100 de la proportion de nouvelles demandes par rapport aux présomptions de refus pour 1997-1998, indiquée dans le tableau à la page 4 du présent rapport.

En 1998, jusqu'au 30 novembre 1998, 95 demandes, soit 15 p. 100 du nombre total de demandes reçues, ont fait l'objet d'une prorogation en vertu de l'article 9—à des fins de consultation dans 82 (86,3 %) cas. Dans 60 cas sur 95, le délai prolongé n'a pas été respecté et il y a donc eu présomption de refus. Cela a ajouté 9,5 p. 100 à la proportion de nouvelles demandes par rapport aux présomptions de refus pour 1998 jusqu'au 30 novembre 1998, indiquée dans le tableau de la page 4 du présent rapport.

Lorsque les secteurs opérationnels respecteront le délai d'exécution de 14 jours—et aviseront le Bureau de l'accès à l'information s'il y a une grande quantité de documents ou s'il faut chercher parmi une grande quantité de documents—la DN pourra demander plus de prorogations de délai. En établissant et en respectant des délais raisonnables, la DN verra beaucoup décroître son taux de retards.

La durée des prorogations demandées à des fins de consultations dépend entièrement de la DN. Après avoir choisi la durée de la prorogation de concert avec le tiers ou un autre gouvernement, la DN devrait répondre à la demande de communication, que le tiers ou l'autre gouvernement ait donné suite à la consultation ou non.

6. Fardeau pour le Bureau de l'accès à l'information

La coordonnatrice ne croit pas que la DN puisse respecter pleinement les prescriptions de la *Loi sur l'accès à l'information* en matière de délai. Elle affirme que c'est impossible. La charge de travail est devenue tellement lourde que certains demandeurs se sont faits dire qu'ils obtiendraient de meilleurs résultats en déposant une plainte auprès du Commissariat à l'information. La coordonnatrice soutient que le Bureau de l'accès à l'information passe son temps à s'occuper de ce qui presse. « Recevoir des plaintes tout en essayant de répondre aux demandes équivaut à un double fardeau. C'est au-delà de nos forces! »

Le personnel du Bureau de l'accès à l'information de la DN souffre du problème chronique des retards de la DN. Ses efforts héroïques n'ont pas suffi à éliminer l'arriéré de demandes et de plaintes. Le moral des employés est si mauvais que les agents de bureau sont frustrés et même « en pleurs », et des membres du personnel sont partis. Les employés chevronnés partent pour occuper des postes où la charge de travail est moindre et où il y a moins de pression. Résultat : la

coordinatrice a de la difficulté à trouver du personnel compétent pour les postes du Bureau de l'accès à l'information.

Le Bureau de l'accès à l'information ne manque peut-être pas de personnel par rapport au nombre de demandes de communication reçues—les agents ont une lourde charge de travail de 75 à 100 demandes. Cependant, ces demandes ne sont pas le seul élément de la charge de travail. Il y a aussi les demandes de renseignements personnels et les demandes officieuses. De plus, l'indifférence des BRP à l'égard des retards aggrave la situation. En effet, lorsque les BRP fournissent les documents en retard au Bureau de l'accès à l'information, le personnel passe trop de temps à chercher des réponses et il est également aux prises avec les plaintes portées auprès du Commissariat à l'information à cause des retards. Il faudra accroître le nombre d'employés pour alléger la charge de travail actuelle du personnel.

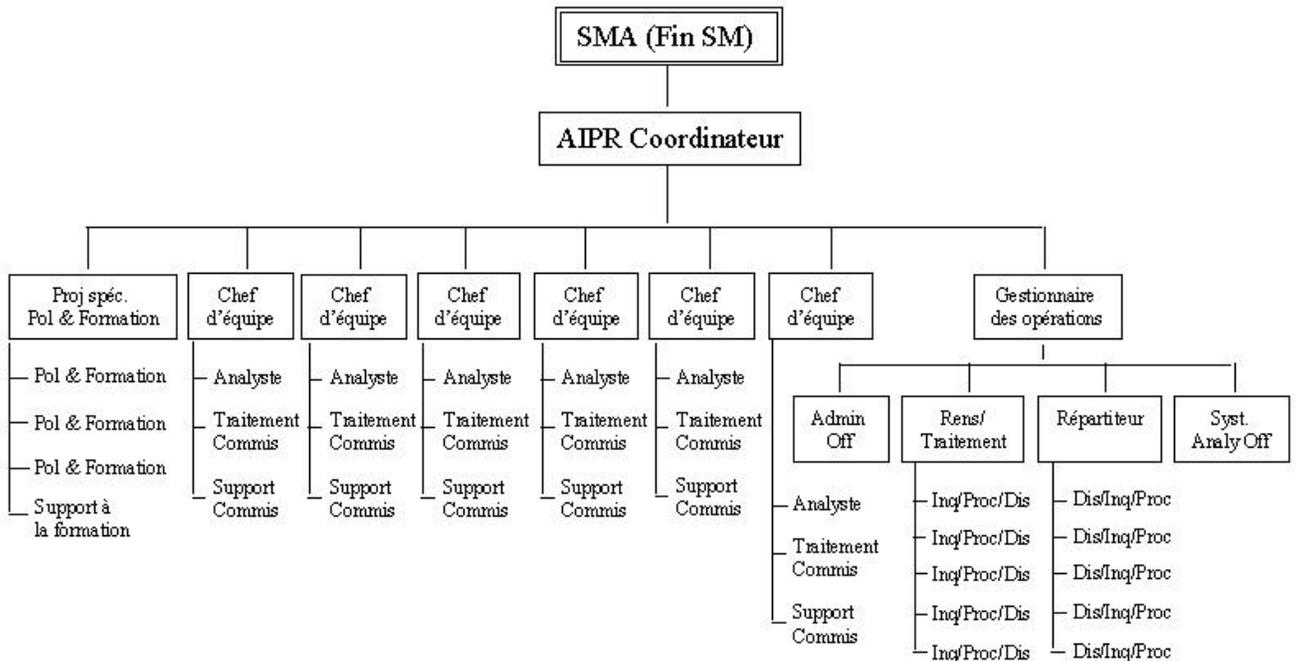
En ce qui concerne le traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la charge de travail est inutilement lourde. Un grand nombre de demandes officielles de renseignements personnels reçues par la DN portent sur des documents qui pourraient et devraient être communiqués systématiquement. Si l'on réglait ce problème, cela permettrait de libérer des ressources qui serait consacrées au traitement du volume croissant de demandes de communication.

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

La haute direction de la DN est bien consciente de la difficulté qu'éprouve le Ministère à respecter les prescriptions de la *Loi sur l'accès à l'information* en matière de délai. Des efforts ont été déployés pour cerner les problèmes, des changements ont été apportés et la DN s'est engagée à continuer d'apporter des changements afin de mieux respecter ces prescriptions. Ces changements se sont soldés par une baisse du taux de présomptions de refus, qui est passé de 95,3 p. 100 en 1997-1998 à 69,6 p. 100 en 1998-1999. Les initiatives qui ont rendu possible une telle amélioration sont indiquées ci-dessous.

1. Restructuration du Bureau de l'accès à l'information

La réorganisation du Bureau de l'accès à l'information de la DN, destinée à aider le Ministère à atteindre son objectif de respect des prescriptions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, est une mesure positive en vue de parvenir à une plus grande efficacité.



Auparavant, le Bureau de l'accès à l'information de la DN se composait de deux sections distinctes et pleinement fonctionnelles—une pour les renseignements personnels et une pour l'accès à l'information. Le 1^{er} avril 1998, la DN a commencé à fusionner ces deux sections afin de gérer efficacement ses ressources en optimisant le service à ses clients. Selon la nouvelle structure, le

traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* est assuré par quatre équipes. Le concept d'équipe a été formulé afin de doter l'organisation de la souplesse nécessaire pour faire face le mieux possible à des changements rapides à la charge de travail.

Avant l'achèvement de la restructuration, durant l'exercice 1997-1998, la coordonnatrice de l'AAIPRP a mis à l'essai la méthode du travail en équipe. La première équipe a été créée le 1^{er} mai 1997; une seconde a été mise en place en juin de la même année. Les bons résultats obtenus ont persuadé la coordonnatrice que cette méthode de travail allait être avantageuse.

Bien que la restructuration soit maintenant achevée, le déménagement des employés n'est pas encore terminé. Un tiers du personnel est déménagé au 8^e étage le 14 décembre 1998 et le reste des employés s'est joint à ce groupe le 7 janvier 1999; cependant, le premier tiers est censé déménager au 7^e étage le 13 avril 1999, date à laquelle les déménagements seront terminés.

Voici, en bref, les divers secteurs qui font partie de la nouvelle structure organisationnelle :

- **Le coordonnateur**

Le Directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels, (DAAIPRP), est responsable de l'élaboration, de la coordination et de la gestion d'un cadre stratégique et méthodologique englobant le programme ministériel d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

- **Projets spéciaux, politique et formation**

Ce secteur est chargé de la formation ainsi que des lignes directrices et politiques opérationnelles liées à l'AAIPRP, en tant que partie intégrante des mécanismes ministériels de respect des prescriptions de la Loi. Ensuite, il assure la liaison avec les personnes qui font de fréquentes demandes pour discuter de leurs besoins de renseignements et faire le nécessaire pour leur communiquer ceux-ci officiellement, dans la mesure du possible. Enfin, cette section gère le traitement des demandes en recevant le travail et en l'attribuant aux diverses équipes—dont le savoir-faire et la charge de travail sont pris en considération. (Actuellement, tous les postes de cette unité ne sont pas dotés.)

- **Équipes AAIPRP intégrées**

Bien que l'organigramme de la DN fasse voir six équipes, il n'en existe actuellement que quatre. Chaque équipe traite des demandes d'accès à de l'information et des demandes de renseignements personnels.

- **Agents de bureau autonomes**

Des entrepreneurs sont embauchés au besoin pour les augmentations subites de la charge de travail ou des questions spéciales. Ces employés servent d'agents de bureau autonomes.

- **Gestionnaire des opérations et personnel désigné**

Ce secteur est le centre de convergence des demandes de renseignements, du traitement et de la répartition. Il est chargé de l'élaboration, de l'amélioration et de l'administration de tous les systèmes de technologie de l'information, notamment le site Internet, et de la numérisation des dossiers et des documents. Le site Internet de la DN sur l'accès à l'information—<http://www.dnd.ca/admfincs/ati/>—renferme des rapports annuels et la liste des sujets de toutes les demandes de communication d'information auxquelles la DN a répondu depuis 1997. Les documents communiqués en réponse à ces demandes ne sont pas accessibles par Internet, mais ils peuvent être consultés sous forme électronique dans les salles de lecture de la DN, dans la région de la capitale nationale.

2. Formation et matériel de formation

La DN reconnaît la nécessité d'une sensibilisation et d'une formation accrues pour le personnel de tous les niveaux, et a répondu à ce besoin. Maintenant, elle donne une formation et/ou des séances d'information aux personnes qui participent directement au traitement des demandes présentées en vertu des lois AAIPRP, ou à des fins d'avancement professionnel ou de perfectionnement. Le programme de perfectionnement professionnel des officiers, que les officiers subalternes doivent suivre avant d'être promu au grade de major, comprend maintenant une formation en accès à l'information et en protection des renseignements personnels.

Durant le présent exercice, 1 015 employés ont reçu de l'information sur l'obligation de la DN en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et 70 employés ont participé à des séances de formation de deux jours dans ces domaines.

Lorsque le rythme de travail au Bureau de l'accès à l'information sera moins trépidant, un manuel complet et détaillé de directives et de procédures pour l'AAIPRP sera rédigé. Ce projet de manuel renfermera : les formalités administratives, une description de chacune des étapes du traitement des demandes, des diagrammes de déroulement du travail, l'énoncé des responsabilités et les normes de rendement, ainsi que de la documentation pour l'orientation et la formation du nouveau personnel du bureau de l'AAIPRP.

3. Système informatique de suivi

Au cours des deux derniers exercices, le Ministère s'est attaché à normaliser ses méthodes de suivi des demandes et de production de rapports, tout en saisissant par des moyens électroniques des données relatives à l'établissement des coûts et aux droits imposés. Malheureusement, à cause des lacunes du CCM en tant qu'instrument de travail, les progrès réalisés dans ce domaine ne se sont pas soldés par une amélioration mesurable du rendement.

Chose positive, la DN reconnaît que les systèmes automatisés et une formation poussée sont essentiels à la réalisation de progrès et projette d'étendre l'utilisation d'instruments de travail automatisés. Le gestionnaire des opérations du Bureau de l'accès à l'information a été chargé d'étudier les systèmes existants en vue de répondre aux besoins divers du Bureau. On envisage, entre autres choses, de scanner les documents pour les transmettre par la voie électronique, mais tous les changements considérés seront évalués en fonction de l'objectif qui consiste à rationaliser les processus et à maximiser l'utilisation des ressources humaines.

Pour la Défense nationale, il serait peu réaliste de songer à mettre en oeuvre, en une seule étape, un nouveau système capable de tout automatiser. Un processus graduel, débutant par le remplacement immédiat du CCM, est préférable. Il semblerait que le Sous-ministre de la DN en convienne. Le gestionnaire des opérations a été chargé d'acquiescer et de mettre en place un système de suivi de remplacement d'ici le 1^{er} mai 1999. Le système qu'on choisira probablement est l'*ATIPflow* de la firme MPR & Associates; celui-ci sera utilisé conjointement avec d'autres instruments d'automatisation complémentaires qui pourront être ajoutés plus tard. *ATIPflow* a 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.

4. Traitement officieux d'un plus grand nombre de demandes

La DN traite plus de demandes de manière officieuse. En 1997-1998, le Bureau de l'accès à l'information a traité officieusement 137 demandes. Durant le présent exercice jusqu'au 30 novembre 1998, la DN a reçu 237 demandes non officielles, ce qui dépassait déjà le nombre de demandes officielles reçues lors de l'exercice précédent. Au 24 mars 1999, le nombre total de demandes officielles était passé à 397—soit trois fois le nombre de l'exercice précédent et près de la moitié du volume annuel.

Le secteur de la Politique et de la formation examine les demandes reçues par le Bureau de l'accès à l'information pour déterminer celles qui pourraient être traitées comme des demandes officielles. On communique avec les auteurs de telles demandes afin d'obtenir leur permission de traiter celles-ci comme des demandes officielles. S'ils acceptent, on leur rembourse les frais qu'ils ont payés et ils perdent le droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information. S'ils refusent, leurs demandes sont traitées officiellement en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et ils conservent tous les droits que leur confère la Loi.

Les principaux avantages qu'il y a à traiter plus de demandes officieusement, c'est que celles-ci ne donneront pas lieu à des plaintes et que les délais de réponse sont plus souples. À noter cependant que ces demandes officielles représentent quand même du travail. Il faut prendre le temps de communiquer avec le demandeur, de repérer et de récupérer les documents à communiquer en réponse à la demande, puis d'examiner ces documents et peut-être d'en prélever des parties. Des considérations de charge de travail et de dotation en personnel ne devraient donc pas faire oublier le temps et le personnel nécessaires à la prestation de ce service.

La coordonnatrice fait remarquer que, bien que le traitement de demandes officielles nécessite des efforts, elle est heureuse de fournir ce service et des demandeurs lui ont fait part de leur satisfaction à cet égard.

5. Autre

Autrefois, la DN insistait pour réclamer des droits aux demandeurs à qui elle avait fourni un service d'une lenteur inacceptable. Le Ministère a mis en application de nouvelles lignes directrices à l'intention du personnel du Bureau de l'AAI relativement à la dispense du versement des droits dans le cas des demandes dont le traitement est en retard, afin de compenser tout ennui causé aux demandeurs par ce retard. Néanmoins, chaque cas de dispense de droits peut être examiné par la coordonnatrice. Les lignes directrices prévoient un barème progressif pour la dispense des droits :

- les frais de reproduction peuvent être réduits de 25 p. 100 (retard de 1 à 30 jours), de 50 p. 100 (31-60 jours), de 75 p. 100 (61-90 jours), ou éliminés complètement (plus de 90 jours);

- les frais de recherche peuvent être réduits de 50 p. 100 si le retard est de plus de 90 jours.

Enfin, le chef du Service d'examen a demandé une vérification des récents changements apportés dans le contexte de l'AAI et au bureau de l'AAI intégré.

VII. Recommandations

Malgré tous les efforts qu'elle a faits pour régler son problème de retard, la DN semble s'être enlisée près du portillon de départ. S'il en est ainsi, à notre avis, c'est parce qu'elle refuse d'adopter pleinement le modèle du coordonnateur décideur pour répondre aux demandes de communication. Elle tient à conserver un processus d'approbation par la haute direction conçu pour garantir la « gestion » des communications à tous les niveaux, notamment le Cabinet du Ministre. Elle accorde à ce besoin institutionnel la priorité sur les droits légaux des demandeurs.

Il faut que la DN passe à un processus beaucoup plus structuré, selon lequel les BRP procéderont rapidement à la collecte de documents, à leur examen et à la formulation de recommandations quant aux passages à prélever, le groupe de l'AAI tiendra des consultations et appliquera des exceptions, et tous les besoins en matière de communications et les examens feront l'objet d'un traitement parallèle et ne retarderont pas la communication des réponses. Tant que les cadres de la DN continueront de s'occuper du traitement des demandes de communication, la DN ne respectera pas les prescriptions de la Loi.

Vu le contexte existant, nous formulons les recommandations ci-dessous.

- ❖ 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.
- ❖ DN 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'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (5 avril 1995) habilite la coordonnatrice de l'accès à l'information ou, en son absence, le titulaire du poste d'officier d'état-major, DAIPRP 3-6, et le Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) à exercer tous les pouvoirs et à remplir toutes les fonctions du Ministre en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, cette responsabilité semble collective. Il faudrait indiquer clairement à qui incombe la responsabilité de la prise de décisions en vertu de la Loi. De plus, il faut ordonner au délégué d'exercer ses pouvoirs délégués conformément à la Loi.
- ❖ Une fois le nouveau système de suivi en place, la coordonnatrice devrait en 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 un problème.
- ❖ Lorsqu'une question concernant le Ministère fait la manchette, chose qui se produit périodiquement, il peut alors y avoir un accroissement considérable de la quantité et de la complexité des demandes reçues par le Bureau de l'AAI de la DN. Naturellement, durant des opérations militaires, les priorités de la DN sont la sécurité du personnel des Forces canadiennes et l'intégrité de ces opérations. Cependant, les exigences en matière d'accès à l'information ne peuvent être ignorées. Il faudrait donc envisager de créer une équipe additionnelle, qui serait formée pour faire face à des hausses de demandes importantes. Il est peu réaliste de songer à embaucher des consultants à cette fin, parce qu'il ne possèdent pas le savoir-faire nécessaire. Durant les périodes normales de travail, cette équipe pourrait s'occuper des demandes de vaste portée et/ou aider à dispenser de la formation.
- ❖ Dans les cas où des prorogations sont nécessaires, de 10 à 20 p. 100 des avis ne sont pas envoyés dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande. Le Bureau de l'accès à l'information devrait s'efforcer d'envoyer tous les avis de prorogation dans les délais fixés. Des copies de ces avis doivent être envoyées au Commissariat à l'information.
- ❖ Les avis à des tiers devraient être envoyés dès qu'on se rend compte de leur nécessité. Actuellement, l'échéancier relatif à la consultation des tiers prévu à

l'article 28 n'est pas respecté dans 10 à 30 p. 100 des cas. Il faudrait remédier à cette situation. Des lignes directrices strictes devraient être rédigées et suivies.

- ❖ Il est recommandé de retirer les Affaires publiques, l'agent de liaison du SMA, le Cabinet du Sous-ministre et le Cabinet du Ministre de la chaîne d'approbation et de traiter avec eux dans le cadre d'une démarche parallèle.
- ❖ Il est recommandé d'éliminer toutes les étapes de la chaîne d'approbation qui n'ajoutent pas de valeur aux réponses.
- ❖ La pratique consistant à retenir les réponses jusqu'à ce que les besoins du Ministre en matière de communications aient été satisfaits devrait cesser.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. ENTREVUE AVEC LA COORDONNATRICE DE L'AAIPRP DE LA DN — 4 JANVIER 1999

Le 4 janvier 1999, la coordonnatrice de l'AAIPRP de la DN a été interviewée afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

II. DN — Questionnaire d'auto-vérification 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 1998 au 30 nov. 1998
1.	Nombre de demandes reportées :	251	354
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent — considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	220	289
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 1998 au 30 nov. 1998
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice :	847	629
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi?	254	156
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?	372	303
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?	136	95

	1 à 30 jours :		
	31 à 60 jours :	76	55
	61 à 90 jours :	--	--
	Plus de 90 jours :	160	153
5.	Combien de délais ont été prolongés en vertu de l'article 9?	206	95
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	58	27
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	146	60
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?		
	1 à 30 jours :	42	5
	31 à 60 jours :	27	3
	61 à 90 jours :	11	1
	Plus de 90 jours :	64	4
7.	Au 1 ^{er} décembre 1998, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?		75

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 :
- Caractéristiques institutionnelles : Parmi les réalités institutionnelles qui rendent parfois difficile la communication rapide et directe de renseignements en réponse aux demandes faites en vertu de la LAI, notons celles qui découlent de la répartition des bureaux du Ministère et des FC partout dans le monde et les changements fréquents de personnel – militaire et civil – occupant des postes névralgiques au sein des BRP. Ces réalités, dans le premier cas, compliquent la collecte des documents demandés, et dans le deuxième, rendent tout aussi difficile la formulation, par les BRP, de recommandations éclairées et défendables, fondées sur des exceptions prévues.
- Nature des demandes de communication : La DN reçoit beaucoup de demandes de communication. Les demandeurs ont une connaissance de plus en plus pointue du Ministère, des FC et de la Loi. Nous avons constaté que les demandes sont rarement d'ordre général maintenant.

Par contre, nous avons noté une augmentation du nombre de demandes de très large portée, qui nécessitent la coordination de tâches entre plusieurs BRP (et aboutissent à des quantités effarantes de documents), ainsi que du nombre de demandes très précises, qui obligent les BRP à consacrer plus de temps à la recherche. Il en est résulté que, à l'instar des demandes, les séries de consultations requises auprès des bureaux concernés du Ministère/FC, d'autres ministères et de tiers du secteur privé ont gagné en complexité.

Méconnaissance des formalités : Au sein de nos BRP, les considérations relatives à la méconnaissance de la Loi sont nombreuses et variées. Elles vont du manque de connaissances au sujet de la Loi, de ses objectifs, de son objet, de son esprit et de ses prescriptions, au manque de familiarisation avec les procédures régissant l'accomplissement mécanique des tâches relatives à la Loi que leur confie le bureau de l'accès à l'information et le suivi à donner à celles-ci. Dans une institution dont le personnel a été réduit d'environ 30 p. 100, le manque de sensibilisation à la LAI et de connaissances à son sujet amène les BRP à percevoir les priorités qu'ils définissent comme étant plus importantes que la LAI. Concrètement, ces lacunes dans les connaissances se manifestent par le non-respect des délais de communication, des occasions ratées de recourir aux prorogations légales, la non-transmission de documents, l'absence de recommandations fondées sur des exclusions ou des recommandations peu judicieuses, et des plaintes connexes de la part des demandeurs.

Cette liste de facteurs qui viennent compliquer la gestion des demandes d'accès à l'information ne se veut pas exhaustive. Toutefois, elle ne reflèterait pas les difficultés auxquelles fait face le personnel du bureau de l'AAIPRP s'y on n'y mentionnait pas, ne serait-ce qu'en passant, la pression ajoutée qui s'exerce sur une organisation dont les ressources sont utilisées au maximum lorsque les demandes, qui portent sur une foule de sujets, arrivent en blocs, envoyées délibérément à des moments inopportuns (p. ex. envoi de plus de 50 demandes à la fermeture des bureaux, deux jours avant Noël).

MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE

III. DN — 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.)**

**ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION
EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION
ET DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le ministre de la Défense nationale désigne la titulaire du poste de directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour exercer les pouvoirs et remplir les fonctions dont il est, en qualité de responsable du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, investi en vertu de ces lois.

En l'absence de la titulaire du poste de directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, le ministre désigne le titulaire du poste d'agent d'état-major, DAIPRP 3-6, pour exercer les pouvoirs et remplir les fonctions qui sont attribuées au ministre aux termes de ces lois. En l'absence de la titulaire du poste de directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et de la titulaire du poste d'agent d'état-major, DAIPRP 3-6, le ministre désigne le titulaire du poste de sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) pour exercer les pouvoirs et remplir les fonctions qui sont conférés au ministre par ces lois.

Date : 25 avril 1998
S.C. 1980-81-82-83, C111

Signature : L'hon. D.M. Collenette
Ministre de la Défense nationale

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
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.)**
La coordonnatrice de l'AAIPRP exerce les pouvoirs qui lui sont délégués.

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 :

Au Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère).

b) Aux fins administratives :

Au Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère).

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

R. Emond,

sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère).

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

Parmi les références ministérielles qui décrivent le rôle du coordonnateur de l'AAIPRP et les processus relatifs à la LAI qui s'appliquent à la DN et aux FC, figurent un document en date du 1^{er} octobre 1991, intitulé La Loi sur l'accès à l'information et vous, un document daté du 22 avril 1991 et intitulé Guide à l'intention des cadres supérieurs, et une instruction du OGDN portant le numéro 3-91 qui, bien qu'elle date de quelques années, reste en majeure partie actuelle. [On a reproduit des extraits de ces documents en réponse à la question 8.] La DN/FC est en train d'apporter la touche finale à sa version de *l'InfoSource*, document qui actualise certains éléments de ces références et en donne succinctement les grandes lignes.

Suit un extrait de la description du poste de Directeur – Accès à l'information et protection des renseignements personnels de la Défense nationale, AS-08, en date du 1^{er} avril 1996 :

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Le directeur – Accès à l'information et protection des renseignements personnels (DAIPRP) est responsable de l'élaboration, de la coordination et de la gestion d'un cadre stratégique et pratique régissant la formulation de lignes directrices précises permettant l'exécution efficace du programme du Ministère relatif à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le directeur élabore, diffuse et tient à jour des politiques et des procédures opérationnelles afin d'assurer l'exécution uniforme et efficiente des programmes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Afin d'en maximiser l'efficacité et d'en garantir la réussite, le directeur assure, de façon proactive, l'orientation fonctionnelle, la coordination et le soutien technique nécessaires aux cinq chefs d'équipe AAIPRP, à l'agent – Opérations spéciales et coordination, à l'agent – Politique et formation, et au gestionnaire des opérations.

Le directeur s'assure que le Ministère se conforme à l'esprit et à l'objet des lois, des règlements et des initiatives et politiques gouvernementales en matière d'AAIPRP. En raison de la taille et de la répartition du personnel du Ministère, de la dualité de sa culture – civile et militaire – ainsi que de la complexité et du caractère délicat des programmes et de leurs diverses composantes opérationnelles, le titulaire est appelé à jouer un rôle unique et exigeant. Son savoir-faire et sa capacité de fournir des conseils doivent faire autorité dans ses relations avec la haute direction, et il sert régulièrement à véhiculer de l'information, des avis et des conseils au SM/CEMD ainsi qu'au Ministre en ce qui a trait aux questions se rapportant expressément au programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et à son application aux employés civils du Ministère et aux membres des Forces canadiennes (FC). Le poste exige également d'assurer la cohérence, la coordination et la réceptivité des divers mandats, intérêts et priorités au sein du Ministère, grâce à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'un programme et d'une politique intégrés en matière d'AAIPRP qui soient compris et acceptés, et à leur amélioration ultérieure.

À titre de représentant du Ministère en matière d'AAIPRP investi du pouvoir ministériel de signature, le titulaire autorise par sa signature les exceptions de première importance prévues par la législation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Il est appelé à consulter régulièrement les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, de même qu'à participer aux enquêtes, à consulter d'autres ministères et des tiers, et à fournir des conseils à des pairs et à des hauts fonctionnaires au sein d'autres ministères, ainsi qu'à assurer à la haute direction de la DN/FC le savoir-faire et les conseils faisant autorité requis.

Dans le cadre du mandat du titulaire, l'organisation et l'exécution d'une campagne actuelle de formation, de sensibilisation, d'information et de prosélytisme afin d'assurer la participation et le dévouement des hauts fonctionnaires tant civils que militaires revêt une importance capitale. Afin de maintenir la crédibilité et de rétablir la confiance dans la chaîne de commandement, de garantir la mise en vigueur de lignes directrices claires et concises, ainsi que d'offrir un programme d'AAIPRP le plus complet possible, le titulaire doit entretenir des liens avec des pairs des secteurs privé et public, de même qu'assister et prendre la parole à différents forums.

NATURE ET PORTÉE

[...]

Malgré son caractère réglementaire, le programme du Ministère relatif à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels est de nature proactive et s'insère dans un cadre destiné à aider le personnel à se conformer aux *Lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels* et à mieux en distinguer les caprices. Le programme vise à fournir un certain nombre d'outils et de politiques qui aideront les commandants et les gestionnaires à relever les défis dont s'accompagnent le renouvellement de la gestion et la restructuration de la Défense dans un milieu en évolution. Il a pour but d'informer de même que de garantir le respect des prescriptions de la Loi en sensibilisant davantage tous les intervenants à l'environnement dans lequel s'exercent leurs pouvoirs délégués, ainsi que de veiller à ce que les membres disposent de l'information et des connaissances nécessaires concernant ces prescriptions. La formation appropriée des coordonnateurs de groupe, du personnel de la Direction et d'autres employés du Ministère permet de limiter la communication en retard de l'information demandée et la diffusion de renseignements erronés.

Dans l'exercice de ses fonctions, le directeur – Accès à l'information et protection des renseignements personnels est appelé à traiter, dans des délais serrés, un grand nombre de questions et de problèmes litigieux de nature diverse qui sont souvent délicats, s'inspirant pour

ce faire des connaissances et de l'expérience qu'il a accumulées de manière à favoriser la prise et la mise en oeuvre de décisions judicieuses et éclairées. Il est essentiel que le directeur établisse un équilibre souvent difficile à atteindre entre le droit à la protection des renseignements personnels et le droit d'accès à l'information, tout en protégeant les intérêts du Ministère. Le directeur contribue à renforcer et à préserver la réputation du Ministère en matière d'AAIPRP en exerçant une surveillance prudente au sein de la Direction afin que celle-ci soit en mesure de respecter les délais prévus par la Loi et que, grâce à la capacité du directeur de gérer et de définir des priorités de même que des normes de rendement et d'observation, la Direction puisse afficher la rentabilité et l'efficacité voulues, et même les augmenter.

Le fait de ne pas communiquer l'information demandée comme le prévoit la législation sur l'accès à l'information peut avoir des répercussions d'ordre juridique et politique sur le Ministère et nuire à ses relations publiques, et expose ce dernier à des enquêtes de la part du Commissaire à l'information. En outre, la diffusion de renseignements inopportuns peut, d'une part, compromettre le droit à la vie privée d'une personne en particulier et, d'autre part, donner lieu également à une enquête du Commissaire à la protection de la vie privée. Le directeur est chargé de répondre promptement aux enquêtes des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ainsi que de discuter des plaintes déposées avec les enquêteurs et de négocier la communication de renseignements protégés. Le directeur représente le Ministère dans le cadre de poursuites devant la Cour fédérale, dans les rencontres avec des représentants d'organismes provinciaux pour discuter de la communication d'information et auprès des médias pour expliquer la politique en matière d'AAIPRP.

RESPONSABILITÉS PARTICULIÈRES

1. Élaborer et mettre en oeuvre les politiques, lignes directrices et procédures en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels qui permettront au Ministère de se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information* et son Règlement ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et son Règlement. Préparer un cadre général régissant l'exécution du programme et coordonner toutes les mesures contribuant au respect de la législation et de la réglementation sur l'AAIPRP au sein des FC/DN.
2. Définir et communiquer l'orientation, les politiques, les priorités et la position stratégiques du Ministère relativement aux questions d'AAIPRP. Fournir au Ministre, au SM/CEM, aux sous-ministres adjoints et aux commandants des FC des conseils sur les politiques et des avis stratégiques qui font autorité, afin de faciliter la réalisation des objectifs des deux lois.
3. Gérer les activités de la Direction – Accès à l'information et protection des renseignements personnels en élaborant des plans stratégiques et en établissant des objectifs et des mesures du rendement pour garantir la communication prompte et opportune d'information en réponse aux demandes. Définir les pouvoirs et les mécanismes d'approbation voulus pour respecter l'orientation des politiques et des programmes du Ministère. Planifier, organiser, diriger et surveiller les besoins en ressources humaines, financières et matérielles.
4. À titre de personne-ressource et de représentant ministériels, enquêter sur les plaintes importantes déposées par le public aux commissariats à l'information et à la protection de la vie privée; négocier des solutions qui conviennent à toutes les parties. Examiner, analyser et évaluer la pertinence des cas délicats qui pourraient donner lieu à des

plaintes auprès des commissaires.

5. Discuter régulièrement, avec le personnel et les dirigeants du Ministère qui s'occupent des griefs, des plaintes de harcèlement et d'autres litiges, du contenu de certains documents et de l'opportunité de les rendre totalement ou partiellement accessibles.
6. Autoriser les hauts fonctionnaires de diverses unités et bases du Ministère à communiquer promptement les documents demandés, faire valoir auprès d'eux la nécessité de le faire et s'assurer qu'ils le font.
7. Représenter le Ministère dans le cadre de consultations avec des membres du public, des enquêteurs et des chercheurs et expliquer la législation et les règles et procédures d'accès, obtenir l'opinion de ces intervenants et clarifier leurs demandes d'information, déterminer le bien-fondé de celles-ci et, si possible, arriver avec eux à des compromis qui répondent à leurs besoins, tout en respectant l'esprit de la législation.
8. Évaluer les principales observations des tiers de même que déterminer l'applicabilité des exceptions et voir si elles sont fondées du point de vue légal et défendables.
9. Analyser et évaluer les décisions de la Cour et des commissaires afin d'en déterminer la pertinence et l'applicabilité compte tenu de la façon dont le Ministère administre les lois, et apporter, le cas échéant, les modifications appropriées aux politiques et aux procédures. Interpréter les précédents jurisprudentiels et les appliquer aux situations courantes afin de répondre aux exigences du Ministère et de la Loi.
10. Évaluer l'incidence économique, sociale, régionale et(ou) nationale que pourrait avoir la communication de l'information demandée, et définir et interpréter les droits de recourir à une exception prévue par les lois. Trouver des façons de concilier les divergences d'opinions concernant la communication d'information en réponse à l'influence exercée par des hauts fonctionnaires.
11. Mettre en oeuvre des politiques à l'intention des commandants et des chefs de groupe et s'assurer le dévouement de ces derniers, de même qu'apporter un soutien et un savoir-faire pratiques concernant toutes les questions d'AAIPRP.
12. Préparer des rapports et des breffages, par voie orale et écrite, à l'intention du Ministre, du Sous-ministre/Chef d'état-major, des commandants et des chefs de groupe; des réponses à la correspondance ministérielle; des documents de planification et de l'information pertinente en vue du rapport annuel au Parlement.
13. Contrôler, en se conformant à la *Loi sur les Archives nationales du Canada*, la conservation et l'élimination de documents contenus dans le système ainsi que les renseignements personnels qu'ils renferment, tel qu'il est prévu par la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les politiques du Conseil du Trésor et les pratiques et procédures pertinentes du Ministère.

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 du temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.

Temps plein.

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 (quartier général, régions, etc.)?**
La Direction – Accès à l'information et protection des renseignements personnels répond à toutes les demandes officielles.
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)?**
Sans objet.
7. **Veuillez 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 plein ou à temps partiel, et le nombre d'années d'expérience.**

A : AgentsClassification

Coordonnateur
Agent, projets spéciaux, pol. et formation
Agent, pol. et formation
Gestionnaire des opérations

Temps plein ou partiel

AS-08
PM-05
PM-03
AS-03

Classification

Coordonnateur, administration
Analyste de système
Superviseur
SA-5/Analyste principal
SA-1/Analyste principal
Analyste principal AAIPRP
Chef d'équipe-1/Analyste principal
Chef d'équipe-2/Analyste principal
Chef d'équipe-3/Analyste principal
Chef d'équipe-4/Analyste principal
Analyste AAIPRP
Analyste AAIPRP
Analyste AAIPRP
Analyste subalterne AAIPRP

Temps plein ou partiel

Adj
AS-01
Sgt
PM-04 (2 employés)
À contrat
À contrat (2 employés)
PM-04
PM-04
LCDR
Maj
PM-02 (6 employés)
Adjum
Capt
À contrat (2 employés)

B : Personnel de soutienClassification

Commis, soutien à la formation
Adjoint administratif
Commis aux renseignements et au traitement, AAIPRP
Commis aux renseignements et au traitement, AAIPRP

Temps plein ou partiel

CR-04
À contrat
CPL
CR-03 (8 employés)

Commis aux renseignements et au traitement, AAIPRP	Commissionnaire
Soutien, AAIPRP	À contrat
Soutien, AAIPRP	CR-03 (6 employés)
Commis au traitement, AAIPRP	Sgt (2 employés)
Commis au traitement, AAIPRP	CR-04 (5 employés)

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

Outre les références (reproduites ci-dessous), des instructions écrites détaillées sont transmises aux BRP pour chaque tâche assignée.

Parmi les références ministérielles qui décrivent les processus relatifs à la LAI qui s'appliquent à la DN et aux FC, et dont nous avons reproduit des extraits ci-dessous, figurent un document en date du 1^{er} octobre 1991, intitulé La Loi sur l'accès à l'information et vous, un document daté du 22 avril 1991 et intitulé Guide à l'intention des cadres supérieurs, et une instruction du OGDN portant le numéro 3-91 qui, bien qu'elle date de quelques années, reste en majeure partie actuelle. La DN/FC est en train d'apporter la touche finale à sa version de l'InfoSource, document qui actualise certains éléments de ces références et en donne succinctement les grandes lignes.

Suivent des extraits du document intitulé La Loi sur l'accès à l'information et vous, en date du 1^{er} octobre 1991 :

17. COMMENT LES DEMANDES DE COMMUNICATION DE DOCUMENT SONT-ELLES TRAITÉES À LA DN?

Le MDN utilise une approche à la fois centralisée et décentralisée. Lorsque le Coordonnateur de l'accès à l'information du MDN reçoit une demande de communication de document, celle-ci est vérifiée pour s'assurer qu'elle est claire et complète. Elle est ensuite transmise au Bureau de responsabilité première (BRP), qui trouvera le document et déterminera s'il peut être divulgué en entier, en partie ou pas du tout. Dès que le personnel a effectué cette démarche initiale, ses conclusions sont présentées sous forme de recommandation qui doit être signée par le Chef de groupe ou d'un commandement. (Cf. l'instruction du OGDN – DG Sec exéc 3/91).

La recommandation est ensuite transmise au Coordonnateur de l'accès à l'information du MDN qui, compte tenu de son étude et après toutes les autres consultations requises, accordera ou refusera la communication de documents lorsqu'il est en son pouvoir de le faire. Dans tous les autres cas, il la transmettra au Sous-ministre ou au Ministre.

18. QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS DU BRP

Les gestionnaires sont responsables de :

- a. trouver les documents au sein de leur organisation pour répondre à une demande d'accès;
- b. examiner les documents et recommander qu'ils soient communiqués ou non, suivant le cas;
- c. informer le Coordonnateur de l'accès à l'information du MDN de toutes les demandes de communication de documents faites en vertu de la Loi et qu'ils reçoivent directement du public; et
- d. assumer les autres responsabilités énumérées au paragraphe 8 de l'annexe B de l'instruction du QGDN – DG Sec exéc 3/91.

20. DE QUELS DOCUMENTS INTERNES A-T-ON BESOIN POUR LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE?

En raison du système de révision à deux paliers prévu par la Loi, il est essentiel que toutes les mesures administratives prises à toutes les étapes du traitement d'une demande soient documentées par le BRP et la Section de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette documentation pourrait servir de preuve au cours d'un examen par le Commissaire à l'information ou d'une révision par la Cour fédérale.

Les décisions sur les exceptions doivent être soigneusement documentées. Tous les rapports, délibérations, consultations et décisions où l'on invoque une exception doivent être enregistrés et classés avec la demande d'accès à l'information à laquelle ils renvoient.

21. EST-IL NÉCESSAIRE D'ÉTUДИER UNE DEMANDE À LAQUELLE ON A RÉPONDU ANTÉRIEUREMENT?

La décision d'accorder ou de refuser la communication d'un document peut être modifiée, compte tenu de la diminution des dommages en raison du temps écoulé, de nouvelles circonstances et d'autres facteurs. En conséquence, toute demande de communication d'un document doit être traitée selon son bien-fondé. Les demandes précédentes serviront seulement de guide en vue d'accorder ou de refuser la communication d'un document.

22. QUEL DÉLAI EST ALLOUÉ POUR LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE?

La Loi prévoit des conditions et un délai précis pour répondre à l'auteur d'une demande de communication de document. Suivant la réception d'une demande, le ministère a 30 jours civils pour aviser l'auteur qu'on lui donnera accès ou non à la totalité ou à une partie du document demandé, et pour lui donner cet accès si le ministère n'invoque pas une clause d'exception. Cela signifie que le ministère a environ 22 jours ouvrables pour traiter la demande et répondre à l'auteur.

23. PEUT-IL Y AVOIR PROROGATION DE DÉLAI AU-DELÀ DES 30 JOURS PRÉVUS?

Il peut y avoir prorogation du délai au-delà des 30 jours prévus uniquement dans les cas où l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution ou si les consultations nécessaires pour répondre à la demande ne peuvent se faire dans le délai de 30 jours (dans ce contexte cela signifie les consultations avec d'autres institutions fédérales et non pas les consultations internes) ou encore lorsqu'on avise un tiers.

Dans le cas où il faut une prorogation au-delà du délai de 30 jours, le ministère doit en aviser

par écrit l'auteur de la demande. On lui fera également part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information. Dans le cas où la prorogation de délai est de plus de 30 jours, le ministère doit également en aviser le Commissaire à l'information.

Suivent des extraits de l'INSTRUCTION DU QGDN DU DG SEC EXÉC 3/91, en date du 22 avril 1991 :

ANNEXE A
au 1463-9 (DEA)

PREMIÈRE PARTIE LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION (LAI)

[...]

PROROGATION DU DÉLAI

21. Le Ministre peut proroger le délai de trente jours d'une période que justifient les circonstances dans les cas où l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement du MDN en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande, ou lorsque les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai. L'auteur de la demande doit être averti de la prorogation du délai dans les trente jours qui suivent la réception de sa demande. Dans le contexte de la présente disposition, le terme « consultations » désigne les consultations avec l'auteur de la demande ou avec d'autres institutions gouvernementales, et non les consultations internes. Lorsque le délai est prorogé de plus de trente jours, le Commissaire à l'information doit également en être informé. (art. 9)

[...]

DEUXIÈME PARTIE POLITIQUE ET LIGNES DIRECTRICES

POLITIQUE

33. Il est essentiel que le MDN se conforme à la lettre et à l'esprit de la Loi. À cette fin, on fera les efforts qui s'imposent pour conseiller le public désirant présenter une demande de communication d'un document. Cette orientation consiste, sans toutefois s'y limiter, à aider le public à rédiger les demandes, à faire une description des documents d'intérêt particulier, à clarifier les demandes vagues ou imprécises, à prendre les dispositions nécessaires pour permettre la consultation de documents trop volumineux pour être reproduits et à recommander d'autres sources d'information plus appropriées. En bref, on éliminera les obstacles de procédures, et les personnes appelées à appliquer cette politique doivent s'efforcer de trouver des moyens pratiques pour rendre l'information accessible au public, sauf dans les cas où le refus de communication d'un document se justifie clairement par référence à une exception prévue dans la Loi.

COORDINATION

34. C'est le DG Sec exéc qui fait office de coordonnateur en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* dans l'ensemble du MDN, et c'est lui qui est chargé de la mise en oeuvre du programme au sein du MDN.

35. Les commandements nommeront un officier responsable (*Loi sur l'accès à l'information*) qui servira de point de liaison entre le quartier général de commandement et le QGDN pour les questions reliées à la *Loi sur l'accès à l'information* au sein du commandement. On doit communiquer au DG Sec exéc le nom et le numéro de téléphone de l'officier ainsi nommé.

VOIES DE COMMUNICATION

36. Afin de prévenir tout retard, les communications directes sont autorisées entre le QGDN et les commandements, les formations et les unités, les bases et les stations, pour les questions relatives aux demandes de communication de documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI). Les officiers responsables (*Loi sur l'accès à l'information*) des commandements doivent être avertis de toute communication directe entre le QGDN et les commandements, les formations, les unités, les bases et les stations, et des doubles de la correspondance échangée seront envoyés au quartier général du commandement fonctionnel d'appartenance.

37. Les bases, les stations ou les unités qui recevront de la part du public des demandes de communication de documents en vertu de la présente Loi doivent transmettre celles-ci directement au DG Sec exéc (QGDN) en ayant soin d'en faire parvenir un double, par les voies normales de communication, au quartier général du commandement d'appartenance. Toute demande de communication d'un document en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* reçue par un quartier général de commandement ou par tout élément ou toute personne au QGDN doit être transmise sur-le-champ au DG Sec exéc. Évidemment, si le document en question est disponible là où la demande a été reçue, l'élément ou la personne qui a reçu la demande devrait également entreprendre sans délai l'étude de ce document, en prévision de la tâche qui lui sera assignée par le QGDN.

[...]

ANNEXE A
AU 1463-9 (DEA)
22 AVRIL 1991

PROCÉDURES D'ADMINISTRATION ET D'ÉTAT-MAJOR PROCESSUS DE RÉVISION

DIRECTIONS DU QGDN OU NIVEAU DE COMPÉTENCE

3. Les demandes de communication d'un document seront envoyées par les administrateurs de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) directement au niveau de compétence approprié, en principe à celui du directeur. Les administrateurs de la LAI choisiront un niveau de compétence approprié (BRP) qui sera, par son expertise en la matière, le plus en mesure de formuler une recommandation, qui réunit tous les éléments, aux autorités compétentes (le MDN, le SM ou le DG Sec exéc). Le BRP pourra dans certains cas obtenir des documents et une recommandation quant à leur divulgation d'autres niveaux de compétence du MDN/FC (BC).

4. Le directeur à qui l'on soumet une demande de communication d'un document doit :

- a. donner des instructions pour qu'on recherche, produise et examine le document (le niveau de compétence devra peut-être obtenir des documents entiers ou partiels d'une autre direction du QGDN, du QG d'un commandement, d'une base, station ou unité, si le BRP n'a pas ces documents en main);
- b. dans les cas où il faut communiquer le document, transmettre immédiatement le document en question à la Direction – Enquêtes et administration (DEA) en y joignant une note de service exposant les raisons qui justifient la divulgation de l'information, et signé par le chef de groupe. (La recommandation visant la divulgation d'une partie non prélevée est considérée comme l'autorité pour la déclassification de la partie classifiée);
- c. dans les cas où le document n'existe pas ou ne peut être trouvé, en informer le DEA par note de service, en expliquant pourquoi le document n'est pas disponible et quels efforts ont été déployés pour le trouver, y compris les consultations au sein du Ministère et avec d'autres ministères;
- d. dans les cas où le traitement de la demande exige une prorogation du délai fixé, conformément à l'article 21 de l'instruction du QGDN DG Sec exéc 3/91, en faire la demande au DEA dans le cadre d'une note de service indiquant les motifs à l'appui de la prorogation;
- e. dans les cas où la communication du document doit être refusée, en tout ou en partie, transmettre le document original au DEA avec une note de service recommandant de ne pas le communiquer. Il faut veiller, dans cette note de service, à :
 - 1) indiquer l'article (ou les articles) de la Loi sur lequel se fonde le refus;
 - 2) préciser, pour chaque exception invoquée, le préjudice qui résulterait de la divulgation du document, ou la raison pour laquelle on estime que le document ou les renseignements en question appartiennent à la catégorie de documents ou de renseignements visée par l'exception (notez que cette justification est essentielle pour le Ministère mais ne sera pas divulguée à l'auteur de la demande);
 - 3) décrire les initiatives de coordination internes et interministérielles qui ont été prises, le cas échéant (par exemple, il appartient au BRP de vérifier, auprès du DA Pers, si le document contient des renseignements personnels). Si d'autres niveaux de compétence (BC) ont participé à la recommandation de divulgation, ayant parfois même fourni une partie des documents, le BRP devra offrir ses commentaires quant aux recommandations de divulgation des BC;
 - 4) inclure les attaches de signature requises; et
 - 5) inscrire sur l'original, au coin inférieur gauche, le nom et le numéro de téléphone de l'expéditeur;
- f. dans les cas où l'on ne doit communiquer qu'une partie du document, transmettre le document complet au DEA en spécifiant quelles parties doivent en être retranchées, et quelles exceptions s'appliquent dans chaque cas;
- g. s'il s'avère nécessaire de donner avis écrit à un tiers d'une demande de document, le

BRP devra en faire part à l'officier d'état-major DEA 3 dans un délai qui permettra l'ébauche de la consultation du tiers et la prorogation du délai de 30 jours;

- h. si, conformément au paragraphe 13(2) de la Loi, il s'avère nécessaire de consulter un autre gouvernement ou organisme gouvernemental, consulter d'abord le DEA;
- i. [Pas d'alinéa « i » dans la version de l'annexe A fournie.]
- j. s'assurer qu'on donne suite rapidement à toute demande de communication d'un document, que le registre des opérations est rempli que demandé et que la réponse est transmise au DEA dans le délai fixé;
- k. consulter le DEA au sujet de toute question liée à l'interprétation de la Loi;
- l. [Pas d'alinéa « l » dans la version de l'annexe A fournie.]
- m. si le document doit être traduit, faire les démarches nécessaires à cet égard et informer le DEA de la date à laquelle la version traduite sera disponible; et
- n. si la communication d'un document risque d'être préjudiciable aux bases, stations ou unités des commandements, en aviser ces derniers.

NIVEAUX DE SIGNATURE

5. Les recommandations sont normalement signées par le directeur/SCEM qui a préparé la réponse et il est autorisé à signer pour tout ce qui est considéré comme étant des affaires courantes. Les officiers occupant les postes mentionnés ci-dessous auront l'imputabilité, dans leurs champs de compétence respectifs, d'évaluer les conséquences de la communication d'un document et de recommander la communication du document ou sa non-communication fondée sur une exception prévue par la Loi :

- a. VCEMD;
- b. commandant de commandement;
- c. chef de groupe;
- d. JAG;
- e. CS Ex; et
- f. DG Sec exéc.

6. Les recommandations ne doivent pas être approuvées sans discussion. La signature d'une recommandation nécessite la participation active de l'officier chargé de la signature qui se trouve dans une position lui permettant de considérer l'affaire dans une perspective autre que celle d'un réviseur d'un niveau inférieur. Il faut constamment se souvenir des contraintes rigides de temps, imposées par la Loi, lors du processus de révision et de signature. Plus la question est critique, plus la révision doit être importante et, dans les cas les plus critiques, le coordonnateur de la LAI peut demander l'avis du SM/CEMD et même du Ministre. Tout cela doit se faire dans les 30 jours civils autorisés par la Loi. Il est impératif que le processus de révision et de signature se fasse le plus rapidement possible et que la réponse soit transmise sans retard au palier suivant.

PROCESSUS DE RÉVISION

7. Dans l'application de la plupart des exceptions, il faut avant tout peser ou équilibrer le droit d'accès à l'information gouvernementale par rapport au préjudice qui pourrait résulter de la divulgation de l'information. Le processus de révision sert à valider la recommandation du BRP avant qu'elle ne soit transmise au DG Sec exéc qui est chargé de la réponse finale. Avant la rédaction de cette réponse, le personnel de la DEA chargé de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* effectue une autre révision étant donné qu'il connaît davantage la Loi, les directives et lignes de conduite du CT, mais connaît moins l'objet de la demande que le BRP et les officiers de révision au sein du groupe/commandement.

8. La révision devrait être une analyse critique permettant d'assurer que la décision finale d'accorder ou de refuser l'accès à l'information, dans son entier ou en partie, est appropriée et défendable dans le cas d'une enquête ordonnée par le Commissaire à l'information ou d'un appel présenté à la Cour fédérale.

9. On trouvera à l'annexe B un tableau [non reproduit dans le présent rapport] qui classe les exceptions de la Loi par catégorie. Toute recommandation de refus doit préciser l'exception qui s'applique et indiquer la façon dont elle s'applique. L'officier de révision doit examiner les points suivants avant de signer la recommandation :

- a. S'agit-il bien du document demandé? Avons-nous correctement analysé la demande et trouvé le bon document?
- b. La recommandation respecte-t-elle l'esprit de la Loi? Sommes-nous aussi ouverts que nous le pouvons dans ce cas précis?
- c. S'il est proposé d'exempter le document dans son entier ou en partie, l'exception précise a-t-elle été déterminée?
- d. Si l'on demande une exception de catégorie, êtes-vous sûr que l'information ou le document exempté tombe vraiment dans la catégorie indiquée? Se reporter à l'Appendice 1 pour une explication de la vérification de catégorie.
- e. Si l'on demande une exception de préjudice, est-ce que le BRP indique clairement l'effet nuisible ou nocif qui pourrait résulter de la divulgation (hypothèse raisonnable) et êtes-vous d'accord avec cette évaluation? (Remarque : le motif du refus ne doit être indiqué qu'à l'usage du Ministère et non pas du demandeur.) On trouvera à l'Appendice 2 une explication de la vérification de préjudice.
- f. Dans les cas où il est recommandé d'exempter tout le document, le BRP indique-t-il s'il s'est véritablement efforcé de prélever uniquement les parties exemptées avant de décider si les prélèvements ne sont pas possibles ou conseillés? Êtes-vous d'accord? On trouvera à l'Appendice 3 une explication de l'application des prélèvements.
- g. Est-ce que le BRP indique, le cas échéant, si des consultations internes ou intraministérielles ont eu lieu? Pouvez-vous penser à d'autres consultations qui auraient dû avoir lieu?
- h. Si le BRP propose d'autoriser la publication d'un document classifié dans son entier ou en partie, est-ce que les mesures nécessaires ont été prises pour déclassifier le

document?

AIDE DU DEA

10. Le note de service du DEA invite le BRP à consulter l'officier d'état-major chargé de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* qui traite de la demande pour toute question relative à la demande, aux modalités ou à la *Loi sur l'accès à l'information*. En raison de la complexité de cette Loi et du temps limité prévu pour les réponses, on ne peut qu'encourager cette consultation qui permettra d'éviter toute perte de temps.

ÉVITER LES RETARDS

11. On ne peut trop insister sur le fait que la transmission des demandes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* doit se faire rapidement. La date indiquée sur la note de service est la dernière date à laquelle la recommandation doit parvenir à la section du DEA chargée de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*; toutefois, il faut s'efforcer de répondre le plus tôt possible aux demandes.

[...]

Suivent des extraits du document 1463-1 (DEDN), en date du 26 juillet 1983 :

1463-1 (DEDN)
26 juillet 1983

GUIDE À L'INTENTION DES GESTIONNAIRES SUPÉRIEURS PROCESSUS DE RÉVISION ACCÈS À L'INFORMATION

INTRODUCTION

1. L'objet de cet aide-mémoire est d'aider les gestionnaires supérieurs appelés à réviser et signer les réponses aux demandes d'accès à l'information préparées par leur personnel. Il ne doit servir que de guide et peut faciliter les choses en indiquant ce qu'il faut rechercher dans les réponses. Il est important de comprendre que seuls le MDN, le SM et, dans certains cas, le DG Sec exéc, ont l'autorité d'accorder ou de refuser l'accès aux documents du ministère, demandé aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* et que la réponse d'un BRP n'est qu'une recommandation qui devrait tenir compte du droit de la personne qui présente la demande, des intérêts du ministère (et des FC) et des dispositions de la Loi. Toute révision d'une réponse à propos de l'accès à l'information ne doit se faire qu'après lecture de l'instruction du DG Sec exéc 6/82 du QGDN qui résume la Loi et décrit les exceptions de la législation.

POLITIQUE

2. L'objet de la *Loi sur l'accès à l'information* est de donner un droit d'accès aux documents gouvernementaux de façon que le public puisse examiner plus ouvertement le processus de prise de décision du gouvernement. En cas de doute, les institutions gouvernementales devraient favoriser la divulgation de l'information : c'est là la philosophie générale de cette législation. La politique du ministère doit être aussi ouverte que possible.

NIVEAUX DE SIGNATURE

3. C'est le directeur/SCEM qui a préparé la réponse qui doit normalement signer les recommandations. Lorsqu'il est demandé d'autoriser la publication dudit document, aucune autre signature n'est nécessaire étant donné que ce document ne fait l'objet d'aucune exception ou d'exclusion. Les dénis impératifs doivent être signés au niveau du DG/SCEM afin d'indiquer son accord avec le BRP. Les décisions les plus difficiles à prendre sont celles où la Loi prévoit une certaine discrétion dans l'application d'une exception. Ces décisions exigent une signature du chef de service/commandant adjoint et peuvent également être référées au chef de groupe/commandant si la question est critique.

[...]

[Mêmes directives que les Procédures d'administration et d'état-major, numéros 6 à 11.]

ADMINISTRATION

10. Les gestionnaires supérieurs doivent également être au courant des importantes mesures administratives qui se rapportent au traitement des demandes d'accès à l'information. En effet, ils doivent remplir le registre qui accompagne chaque demande d'accès à l'information et documenter toutes les décisions d'exception à tous les paliers du processus d'accès.

11. Le registre permet de réunir des données qui seront incluses dans le rapport trimestriel présenté au CT et dans le rapport annuel ministériel présenté au parlement. Sur le plan interne, il permettra également de justifier toute autre ressource supplémentaire qui pourrait être exigée pour l'administration du programme.

12. La documentation relative aux rapports, délibérations et consultations menant aux décisions d'exception est importante, car elle peut servir de preuve lors du processus de révision effectué par le Commissaire à l'information ou la Cour. L'information doit être inscrite par écrit et versée au dossier d'accès à l'information.

[...]

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, x presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, l'unité de l'accès à l'information confirme-t-elle par écrit ce qu'elle comprend de 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, 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?**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

Pourcentage des demandes : 80-90 %

Si le BRP ne reçoit pas, dans les 30 jours, suffisamment de précisions qui justifieraient le report du délai, on ne demande pas de prorogation.

- 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?**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

Pourcentage des demandes : 80-90 %

- 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, parfois, rarement, jamais.

- 2) de la date prévue de la réponse finale**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

- 3) de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

- 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 que vous suivez à cet égard.)**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

Le demandeur conserve son droit de porter plainte, peu importe le temps écoulé.

- 15.a) Les avis à des tiers sont-ils envoyés dès qu'on se rend compte de la nécessité de le faire?**

toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

- b) **L'échéancier relatif à la consultation des tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?**
 toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
 Pourcentage des demandes : 70-90 %
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 l'unité de l'accès à l'information qu'une demande :**
- | | |
|--|---|
| n'a pas été assignée? | X oui; <input type="checkbox"/> non |
| ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits? | <input type="checkbox"/> oui; <input checked="" type="checkbox"/> non |
| approche de la fin du délai de prorogation? | <input type="checkbox"/> oui; <input checked="" type="checkbox"/> non |
| est passée la date du délai de prorogation? | <input type="checkbox"/> oui; <input checked="" type="checkbox"/> non |
| remonte à près d'un an? | <input type="checkbox"/> oui; <input checked="" type="checkbox"/> non |

Veillez décrire la procédure utilisée et fournir les documents connexes.

Il y a effectivement un mécanisme de suivi normalisé en place qui produit diverses données. Chaque chef d'équipe est responsable de son application.

Bureaux de responsabilité première

1. **Les responsabilités des Bureaux de responsabilité première (BRP) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies? (Veillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 X oui; non

Références fournies en réponse à des questions précédentes. Voir les documents et les exemples ci-joints pour confirmation.

La coordonnatrice a fourni les exemples de références suivants.

NOTE DE SERVICE

N° de contrôle de l'AIPRP :
 Date :
 Destinataire :

DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION (LAI)

- Réfs. : A. Demande d'accès à l'information (ci-jointe)
 B. *Loi sur l'accès à l'information*
 C. Instruction du QGDN du DG Sec exéc 3/91

OBJET :

1. Une recommandation ayant trait à la communication du document demandé à la réf A doit parvenir à la section de la LAI au plus tard le ____, à ____ heures. Cette recommandation doit être préparée conformément aux références B et C.
2. Veuillez communiquer avec l'officier d'état-major dont le nom figure ci-dessous dans les 48 heures suivant la réception de la présente afin de discuter des documents qui vous croyez pertinents et de la marche à suivre.

Nom	Titre	Numéro de téléphone
-----	-------	---------------------

Toute communication avec la personne qui a présenté la demande ou avec une tierce personne doit se faire par l'entremise de l'officier d'état-major susmentionné ou après consultation avec lui.

3. Votre réponse doit être produite tel que mentionné au paragraphe 45 de la référence C. [On fait référence ici au paragraphe 45 de l'annexe A, reproduit dans le présent rapport à la question 8, Unité de l'accès à l'information.]
4. Autres instructions/observations :

Coord de l'AIPRP
 B.J. Petzinger

Liste de distribution

ACCÈS À L'INFORMATION
JOURNAL
ÉNONCÉ DES MESURES
INSTRUCTIONS POUR LE BRP

FEUILLE DE JOURNAL

Toutes les mesures ainsi que la date et l'heure des activités doivent être inscrites au registre à des fins comptables et juridiques.

a. Le DAIPRP doit calculer les frais exigés pour chaque demande ainsi que le coût réel assumé par le MDN. Les renseignements sur les coûts doivent être préparés par chaque BRP afin qu'il soit possible de déterminer le temps consacré à la demande. Cela est nécessaire pour la vérification, l'établissement des coûts et l'élaboration du budget. Nous sommes obligés de recueillir ces renseignements.

b. Dans le cas d'une plainte ou d'une contestation judiciaire à l'égard d'une affaire touchant une demande, quelle qu'elle soit, il faut tenir un compte complet de toutes les mesures prises et du temps consacré au traitement de la demande. Le requérant peut déposer

une plainte concernant un refus d'accès, un délai de plus de 30 jours, les frais imposés, le refus de traduire les documents, la qualité des copies fournies ou toute autre injustice perçue. La plainte peut être déposée auprès du Commissaire à l'information dans un délai d'un an après la date de présentation de la demande initiale.

DÉFINITIONS

1. Le JOURNAL doit être rempli pour chaque activité entreprise à la suite d'une demande. On inscrit d'abord la date, puis le grade du militaire/statut du civil et ses initiales au bout de la ligne. Il faut également indiquer pour chaque ligne le temps consacré à l'une ou l'autre ou à l'ensemble des trois activités suivantes :

- a. RECHERCHE : identification et recherche de documents conformément à l'esprit de la demande; comprend toutes les activités menant à la récupération proprement dite des documents du secteur d'entreposage. Dans le cas de documents électroniques, il s'agit de les identifier, mais non de les imprimer. **Si la recherche doit prendre plus de cinq (5) heures, il faut en informer immédiatement le DAIPRP!**
- b. EXAMEN : tout le processus qui consiste à examiner les documents afin de déterminer comment ils peuvent être communiqués en tout ou en partie. Cela comprend toute consultation avec des personnes du MDN ou de l'extérieur ainsi que la démarche intellectuelle entreprise pour décider ce qui ne doit pas être communiqué et POURQUOI. Il y a d'abord l'examen effectué par le BRP, puis l'examen ou la vérification des signataires compétents. NOTA – ce temps ne doit pas être compté dans le temps de recherche de 5 heures. Il est interdit, dans les lignes directrices du CT et les politiques du gouvernement, de facturer le temps d'examen.
- c. ADMINISTRATION : temps consacré à l'ébauche et à la dactylographie de la note de réponse et action physique de consigner les exceptions proposées. Cela comprend également le temps exigé pour copier les documents. Il est interdit en vertu des règlements du gouvernement de facturer le temps d'administration.

INTÉRÊT DES MÉDIAS/DE L'EXTÉRIEUR

Les documents susceptibles de susciter l'intérêt des médias ou d'autres personnes de l'extérieur devraient être identifiés par le BRP, et des questions et réponses devraient être préparées pour le DGAP. Communiquer avec le DGAP/DAPM au 992-7147 pour obtenir des conseils.

K:/ati/forms/loginfo
6 mai 1997

LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION (LAI) MESURES DU BRP

1. La LAI stipule que le public a droit d'avoir accès à des documents détenus par le gouvernement fédéral et tous ses organismes. En vertu de la loi fédérale, il s'agit d'un processus essentiel pour le MDN et les FC. Si vous n'êtes pas familiarisé avec la LAI ou les dispositions importantes pour le MDN et les FC, veuillez lire l'Instruction du DG Sec exéc 3/91 (disponible auprès du DAIPRP, 996-6696).
2. Communiquez avec l'officier d'état-major du DAIPRP assigné à votre cas pour obtenir d'autres précisions sur la demande ainsi que des renseignements et des conseils supplémentaires. De par la Loi, il faut répondre aux demandes dans un délai de 30 jours après

réception par le MDN, bien que des reports puissent être accordés pour des motifs fondés en droit.

3. Cherchez dans votre section/division/unité/direction/SDBDN les documents faisant l'objet de la demande. Repérez physiquement tous les documents, y compris le papier, l'ordinateur, le matériel photographique et vidéo ainsi que tout autre article afférent à la demande.

4. **Chaque demande se fait attribuer automatiquement un temps de recherche de cinq heures. Si vous avez besoin de plus de temps, vous devez aviser immédiatement le DAIPRP, de sorte qu'il puisse préparer une estimation du coût et une facture qui sera envoyée au requérant. Dans le cas de recherches plus longues, ne poursuivez pas le travail sans autorisation préalable.**

5. Identifiez tout document qui ne provient pas du MDN ou des FC et informez sur-le-champ le DAIPRP, qui doit alors entreprendre une consultation extérieure avec d'autres ministères ou compagnies. Ne faites pas de consultation vous-même, car le DAIPRP doit la répéter, ce qui ralentit le processus.

6. Remplissez la feuille du dessous du JOURNAL pour chaque activité.

7. Examinez les documents. Marquez les exceptions possibles à l'aide d'un surligneur à encre rose en couvrant des mots ou des lignes ou en encerclant des paragraphes entiers. Ne biffez pas de pages ou de documents, car la machine ne pourra pas les détecter. Utilisez uniquement le surligneur rose pour marquer le numéro d'exception (voir tableau ci-dessous) à côté de la portion surlignée. N'utilisez pas de crayon à mine ou de stylo. Le temps d'examen n'est pas calculé comme temps de recherche.

8. Rédigez une note justifiant chaque exception et faites-la signer par l'autorité compétente. La note devrait comprendre les points suivants :

- a. les documents joints concernant la demande n° _____;
- b. les exceptions qui s'appliquent et une brève justification de chacune;
- c. la communication du document annoté est recommandée par le signataire compétent;
- d. la recommandation de consultations additionnelles ou d'autres sources de documents.

Tout ce travail doit être effectué en deux semaines (14 jours civils).

EXCEPTIONS	ARTICLE DE LA LAI	EXCEPTION CATÉGORIE SUBJECTIVE/ OBJECTIVE
Renseignements obtenus à titre confidentiel de gouvernements d'États étrangers ou de provinces, ou d'ONG	13(1)(a,b,c,d)	Obligatoire/Catégorie
Affaires fédéro-provinciales et défense	14(a,b)	Discrétionnaire/Catégorie
Affaires internationales et défense	15(1)(a-i)	Discrétionnaire/Catégorie
Enquêtes	16(1)(a,b,c,d)	Discrétionnaire/Catégorie

	16(2), 16(3)	subjective/objective
Sécurité des individus	17	Discrétionnaire/Catégorie subjective
Intérêts économiques du Canada	18(a,b,c,d)	Discrétionnaire/Catégorie
Renseignements personnels	19(1)	Obligatoire/Catégorie
Renseignements de tiers (entreprises)	20(1)(a,b,c,d)	Obligatoire/Catégorie
Avis	21(1)(a,b,c,d)	Discrétionnaire/Catégorie
Examens et vérifications	22	Discrétionnaire/Catégorie
Secret professionnel des avocats	23	Discrétionnaire/Catégorie
Publication dans un proche avenir (90 jours)	26	Discrétionnaire/Catégorie
EXCLUSIONS		
Documents publiés ou archivés	68(a,b,c)	Discrétionnaire/Catégorie
Documents confidentiels du Cabinet	69(1)(a,b,c,d,e,f,g)	Obligatoire/Catégorie

2. Les BRP respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'accès à l'information?

___ toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
 Pourcentage des demandes : 70 %

3. Quelle mesure est prise lorsqu'un BRP est en retard dans l'envoi de documents?

(Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)

1. Rappel oral
2. Envoi d'une note de rappel écrite au BRP, et d'un double au chef de groupe
3. Intervention en personne du Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère)

Traitement — Autres secteurs

A. Services juridiques

1. Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?

___ toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; x rarement; ___ jamais.
 Pourcentage des demandes : 5 %.

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
10 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.)**
Rappel oral.
Envoi d'une note de rappel écrite, et d'un double au juge-avocat général.

B. Affaires publiques/Communications

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ toujours; x presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 90 %.
2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
48 heures.
Préparation de réponses aux médias au besoin.

Suit l'exemple de note d'accompagnement fourni par la coordonnatrice.

Renseignements protégés A (non désignés, sans pièces jointes)

NOTE DE SERVICE

1463-(A)98/0118 (DAIPRP SA-5)

DGAP

DEMANDE EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

1. Les documents ci-joints seront communiqués en vertu des dispositions législatives sur l'accès à l'information dans les 48 heures. L'auteur de la demande a demandé qu'on lui communique des documents se rapportant aux *candidats 1996-1998 pour la prestation de services selon de nouveaux modes*.
2. Prière de préparer des énoncés médias; les étiquettes jaunes indiquent les types de questions épineuses.
3. Ce dossier vous est transmis pour que vous puissiez prendre les mesures nécessaires; prière de le retourner au SA-5, DAIPRP, aux fins de transmission ultérieure.
4. L'agent responsable est John Armstrong, 992-0259.

B.J. Petzinger
Coord de l'AIPRP
995-8393

Pièce(s) jointe(s) :

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.)**

Comité d'examen—mardi et jeudi.

Représentants : MDN, SM, CEM, DA Parl, DGAP, DAIPRP.

Réunion présidée par le SMA (FinSM).

C. Cabinet du ministre

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**

toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais.

Pourcentage des demandes : 95 %.

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

72 heures.

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.)**

Comité d'examen.

D. Bureau du sous-ministre

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**

toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais.

Approbation des réponses aux médias. Les Affaires publiques assurent la coordination.

Pourcentage des demandes : 90 %.

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

_____ 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.)**

Comité d'examen.

- 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.**

Les demandes informatisées sont envoyées aux Affaires publiques, qui préparent des réponses aux médias au besoin.

Les cas sont traités par le Comité d'examen deux fois par semaine.

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**

toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais.

Pourcentage des demandes : 90 %.

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes adressées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

72 heures.

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.)**

Le Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) intervient en personne si la coordonnatrice de l'AAIPRP n'arrive pas à accélérer la communication des documents.

Droits

1. **Avez-vous une politique sur les droits exigibles? (Dans l'affirmative, veuillez fournir une copie.)**

oui; non

Lignes directrices à l'intention de la DAIPRP concernant la dispense du versement des droits—Demandes d'accès à l'information

Objet : Ces lignes directrices ont pour but de fournir une orientation générale au personnel de la DAIPRP en ce qui a trait à la dispense du versement des droits exigés pour le traitement des demandes d'accès à l'information.

Autorisation : La dispense, totale ou partielle, du versement des droits exigés pour le traitement d'une demande d'accès à l'information est autorisée en vertu de la LAI et des lignes directrices du CT.

Politique : La DAIPRP s'est donnée comme politique d'accorder une dispense à l'auteur de la demande en cas de non-respect du délai de communication, afin de compenser les désagréments causés par le retard.

Tableau de dispense des droits :

Le tableau qui suit indique comment s'applique la politique de la dispense du versement des droits selon le retard accusé.

Si le délai prescrit est dépassé	On retranchera ALORS aux frais de reproduction	ET aux frais de recherche
de 1 à 30 jours	25 %	0 %
de 31 à 60 jours	50 %	0 %
de 61 à 90 jours	75 %	0 %
de plus de 90 jours	100 %	50 %

Examen de cas particuliers : Aucune disposition dans les présentes lignes directrices n'empêche le personnel d'examiner les circonstances entourant un cas particulier et de faire reposer sa décision quant à la dispense des droits sur le bien-fondé du cas.

Ces cas doivent être soumis à l'évaluation de la Directrice.

ETP et budgets de fonctionnement

- Quelle division/unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'accès à l'information?**
SMA (Fin SM).
- Les activités d'accès à l'information (c.-à-d. les allocations d'ETP) sont-elles prévues dans le plan stratégique de l'institution?**
Oui.
- Quel est/était le budget salarial du Bureau de l'accès à l'information pour les exercices ci-dessous?**
1998-1999 : 1 229 580 \$; nombre d'années-personnes : civils 34, militaires 9
1997-1998 : 1 065 340 \$; nombre d'années-personnes : civils 32, militaires 12
1996-1997 : 1 064 172 \$; nombre d'années-personnes : civils 37, militaires 14

La DAIPRP ne reçoit pas de fonds pour le personnel militaire.

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

1998-1999 : 610 248 \$

1997-1998 : 373 878 \$

1996-1997 : 133 300 \$

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 : 9 000 \$

1997-1998 : 6 594 \$

1996-1997 : 9 791 \$

IV. Lettre de la DN

Dans une lettre adressée à l'honorable John M. Reid, C.P., en date du 10 novembre 1998, M. Jim Judd, sous-ministre de la Défense nationale, écrivait ce qui suit :

Je vous remercie de votre lettre du 6 octobre 1998, dans laquelle vous me faites part de vos préoccupations concernant la capacité du MDN de répondre rapidement aux demandes de communication présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Je conviens, comme vous, que les responsables au Ministère jouent un rôle primordial dans l'administration de la Loi et je suis tout à fait d'avis que les hauts fonctionnaires devraient exercer leur influence dans des secteurs en particuliers. À l'instar de mon prédécesseur, je continuerai de promouvoir l'adhésion non seulement à la lettre mais aussi à l'esprit de la *Loi sur l'accès à l'information*. Dans ce contexte, j'ai joint à la présente lettre un exemplaire de la directive que le CEMD (Chef d'état-major de la Défense) et moi-même avons soumise récemment aux cadres supérieurs et qui réitère l'engagement du Ministère à respecter toutes les dispositions de la Loi.

Je suis très conscient des problèmes qu'a dû surmonter le MDN dans ses efforts pour améliorer son efficacité à répondre aux demandes d'accès à l'information. Comme vous le savez, nous avons, tel que l'avait recommandé en janvier 1997 M. A. Keehner, un consultant engagé par votre prédécesseur, alloué des ressources supplémentaires, rationalisé nos méthodes et procédé en cours de route à une restructuration de la Direction de l'accès à l'information. Je crois que nous avons établi des bases solides qui ne pourront être que renforcées par la collaboration soutenue de notre personnel respectif. M. Bob Emond, mon sous-ministre adjoint responsable de la Direction – Accès à l'information et protection des renseignements personnels, a demandé une vérification de la mise en oeuvre des changements apportés à la lumière du Rapport Keehner. Je serai heureux d'en partager avec vous les résultats.

J'attends avec impatience le moment où vous viendrez vous adresser aux membres du Comité de gestion du Ministère, qui réunit tous les hauts fonctionnaires qui relèvent du CEMD et de moi-même en ce qui a trait aux questions d'accès à l'information.

Suit la directive envoyée aux cadres supérieurs.

10 novembre 1998

Liste de distribution

LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION (LAI) – SAVOIR RÉPONDRE EN TEMPS OPPORTUN AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Réf. : *Loi sur l'accès à l'information*

1. Le ministère de la Défense nationale continue d'éprouver de la difficulté à se conformer aux prescriptions de la LAI, et le nouveau Commissaire à l'information, entré en fonction récemment, a défini un nouvel outil pour faire part de ses préoccupations au Parlement. Plus précisément, il a signifié son intention de transmettre une fiche de rendement distincte au comité parlementaire compétent avant que le Ministre ne soit invité à discuter du budget des dépenses ministériel.

2. Nous profitons donc de cette occasion pour vous rappeler – à votre personnel et à vous – en quoi consistent les neuf principes de la LAI :

- la politique gouvernementale a pour objet d'élargir au maximum l'accès des Canadiens à l'information visée par les exceptions prévues par la Loi;
- les auteurs d'une demande ont droit au traitement rapide de leur demande (c.-à-d. dans les 30 jours à compter de sa réception);
- tous les documents au dossier, les originaux et les doubles, peu importe leur classification de sécurité, doivent être transmis au Directeur – Accès à l'information et protection des renseignements personnels (DAIPRP), qui s'occupera de les examiner et de les traiter;
- les documents ne doivent pas être modifiés (s'il y a déjà des commentaires annexés, des annotations en marge, etc., les documents doivent être transmis tels quels);
- les dispositions s'appliquent également aux documents en format électronique;
- les BRP doivent s'assurer que les documents sont complets et recommander des prélèvements au besoin. Tous les documents doivent être transmis, sans prélèvement ou suppression, au personnel de la DAIPRP, qui les examinera et prendra la décision finale quant à leur communication;
- dans les cas où, après avoir traité une demande, on constate qu'il existe d'autres documents s'y rapportant, ces derniers doivent être transmis immédiatement à l'unité de coordination de l'accès à l'information et suivre la chaîne de commandement;

- il n'est pas nécessaire de conserver les notes « transitoires » (prises, par exemple, lors d'une réunion); cependant, dès qu'elles sont versées au dossier, elles deviennent un document public;
 - les copies des documents distribués à des fins informatives qui ne sont pas des « originaux » peuvent être éliminées, car elles ne font pas partie du fonds documentaire de l'institution.
3. Il est essentiel que les employés comprennent également qu'une fois qu'on leur a assigné une tâche, ils disposent de 10 jours civils pour déterminer si les documents demandés pourront être facilement rassemblés ou s'ils nécessiteront des recherches approfondies. S'il faut beaucoup de recherches, les employés doivent en informer sur-le-champ le personnel de la DAIPRP et demander une prorogation de délai. Ils doivent également estimer le temps de recherche qui sera nécessaire au-delà des cinq heures initiales, afin qu'on puisse établir les frais et faire part de la situation à l'auteur de la demande.
4. Par ailleurs, il ne suffit pas aux spécialistes du domaine en question de récupérer les documents pertinents et de les envoyer à la DAIPRP sans indiquer quels renseignements peuvent, ou ne peuvent pas, être communiqués. S'il est vrai que la DAIPRP est dotée d'un personnel compétent et spécialisé, les connaissances qu'a celui-ci des enjeux et des ramifications découlant de certaines activités des FC et du Ministère ne peuvent remplacer celles des BRP. En outre, lorsqu'ils transmettent des documents à la DAIPRP, les BRP doivent également signaler les questions délicates sur lesquelles les conseillers de niveau 1 devraient se pencher et qui devraient être portées à l'attention des plus hautes sphères de l'organisation.
5. Pour terminer, nous sommes conscients que des efforts considérables ont été déployés pour rendre notre ministère plus ouvert et transparent. Cependant, nous devons continuer de faire tout en notre pouvoir pour respecter l'esprit et la lettre de la LAI.

(Directive signée par :

Général J.M. G. Baril, chef d'état-major de la Défense, et M. Jim Judd, sous-ministre)

(Liste de distribution : VCEMD, SMA(Pol), SCEMD, SMA(RH Mil), SMA(Mat), CSG, CEMAT, CEMGAA, SMA(Fin SM), SMA(IE), SMA(RH Civ), REPMILCAN OTAN, DCINC NORAD, ND CIO, CS ex, JAG, Conseiller juridique de la DN/FC et DGAP.) [Traduction]

V. Abréviations utilisées à la DN

BC : autres bureaux de la DN/FC ou niveau de compétence.

CEM : abréviation propre à la DN qui désigne le Chef d'état-major.

Chef de groupe : appellation propre à la DN qui s'applique au Ministre et au Sous-ministre (au même niveau) et à tous les sous-ministres adjoints (à un autre niveau). Le terme Niveau un est aussi utilisé à la DN.

CS Ex : abréviation propre à la DN qui désigne le Chef – Service d'examen.

DA Parl : abréviation propre à la DN qui désigne le Directeur – Affaires parlementaires.

DAI : abréviation propre à la DN qui désigne la Direction de l'accès à l'information, qu'on appelle aussi l'unité de l'accès à l'information.

DAIPRP : abréviation propre à la DN qui désigne le Directeur – Accès à l'information et protection des renseignements personnels, poste occupé par le coordonnateur (la coordonnatrice).

DPers A : abréviation propre à la DN qui désigne le Directeur – Personnel (Administration).

FC : abréviation propre à la DN qui désigne les Forces canadiennes.

JAG : abréviation propre à la DN qui désigne les Services juridiques.

MDN : Ministre de la Défense nationale.

SMA (Fin SM) : abréviation propre à la DN qui désigne le Sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère).

VCEMD : abréviation propre à la DN qui désigne le Vice-chef d'état-major de la Défense.