



Ministère des Affaires étrangères & Commerce international

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

Affaires étrangères et Commerce international (MAECI)

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	7
3.	BUREAU DE L'AAI—PERSONNEL	7
4.	BUREAU DE L'AAI—BUDGET	8
5.	TEMPS ACCORDÉ POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES	8
V.	SOURCES DES RETARDS	8
1.	CABINETS DES MINISTRES	8
2.	ÉVALUATIONS DES COMMUNICATIONS	9
3.	SECTEURS OPÉRATIONNELS (BRP)	10
4.	AUTRE	10
VI.	MESURES PRISES PAR LA DIRECTION À L'ÉGARD DU PROBLÈME DES RETARDS	12
1.	UN MEILLEUR SUIVI	12
2.	CABINETS DES MINISTRES	12
3.	ÉVALUATIONS DES COMMUNICATIONS	13
4.	SECTEURS OPÉRATIONNELS	13
VII.	RECOMMANDATIONS	15
VIII.	AUTRES QUESTIONS	18
B.	FONDEMENTS DU RAPPORT	19
I.	ENTREVUE AVEC LE COORDONNATEUR DE L'AAIPRP DU MAECI — 22 DÉCEMBRE 1998	19
II.	MAECI—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE	21
III.	MAECI—QUESTIONNAIRE DE CONTRÔLE (DÉCEMBRE 1998)	22
IV.	LETTRE DU MAECI	43

Affaires étrangères et Commerce international (AECI)

A. RAPPORT—Mars 1999

I. Glossaire

ATIP Flow System :

Il s'agit d'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.

Avis de prorogation 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 demandeur de consentir à ce que l'affaire soit déférée à la Cour fédérale.
- Réglée—Plaintes fondées 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'AAI :

Conformément à la politique établie, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier est chargé de la réception des demandes de communication. Le responsable de l'institution peut également lui déléguer le pouvoir de percevoir des droits, de réclamer des prorogations, d'envoyer des avis et de revendiquer des exceptions. La portée des pouvoirs 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 les règlements visés, 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, des règlements 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) l'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.

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

Dans son rapport annuel 1997-1998 déposé au Parlement, le Commissaire à l'information précédent exprimait sa préoccupation devant le piètre rendement du MAECI dans l'observation des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* quant à la prestation d'une réponse aux demandes de communication.

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

III. Norme de notation

Çtant 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 prévoit :

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. Le MAECI est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme de notation suivante :

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

Sur cette échelle de notation, le MAECI obtient un **F***. Ce rendement est inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 252 pour 88 = 34,9 % fondée exclusivement sur les nouvelles demandes. Veuillez noter que cette proportion est beaucoup moindre que la proportion de 1997-98 de 316 :266=84,2 %]

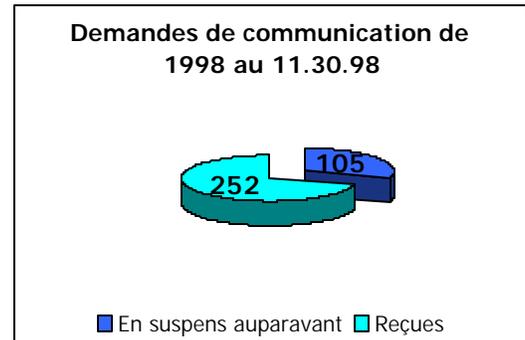
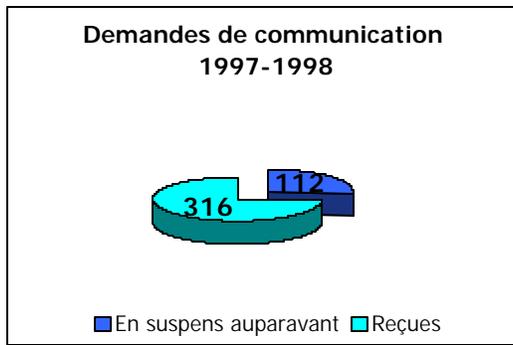
* Cette note reflète seulement le rendement du Ministère quant au respect des délais de réponse. Elle ne concerne d'aucune façon la capacité du MAECI à appliquer les exceptions de la loi, ce qu'il fait généralement avec professionnalisme et retenue.

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.

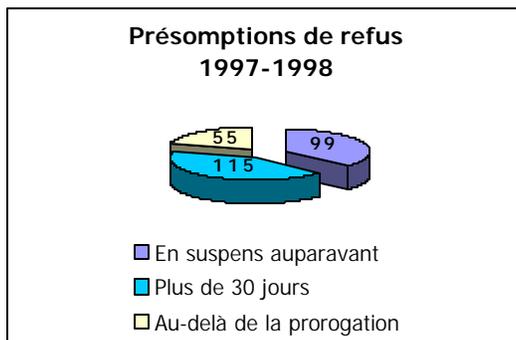
L'on trouvera en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

IV. Données statistiques

1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus donnent une bonne idée de l'important arriéré de demandes au MAECI.



Au début de l'exercice 1997-1998, il y avait au bureau d'accès à l'information du

MAECI 112 demandes dont le traitement n'était pas terminé— dont 99 (88,4 %) sont déjà considérées comme une présomption de refus. L'exercice 1998-1999 a commencé plutôt comme le précédent, soit avec 105 demandes en suspens— dont 96 (91,4 %) considérées comme une présomption de refus. Compte tenu du fait que 316 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1997-1998—dont 252 au 30 novembre du présent exercice, ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme une présomption de refus représentent le tiers environ du volume annuel. Nonobstant les considérations liées au non-respect, cet arriéré est lourd pour le personnel du Bureau de l'AAI et doit être éliminé.

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

- En 1997-1998, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours—sans prorogation du délai— s'établissait ainsi : sur 115 demandes
 - 46 (40 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 30 (26 %), de 31 à 90 jours de plus, et
 - 39 (33,9 %) ont été menées à bien après plus de 90 jours.
- En 1998 jusqu'au 30 novembre, les chiffres relatifs au temps de traitement des demandes dont le délai n'a pas été prorogé étaient les suivants : sur 53 demandes
 - 31 (58,5 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 15 (28,3 %), de 31 à 90 jours de plus, et
 - 7 (13,2 %), plus de 90 jours de plus.

(Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré de demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'auto-vérification ne demandait pas au bureau d'AAI du MAECI de fournir l'information.)

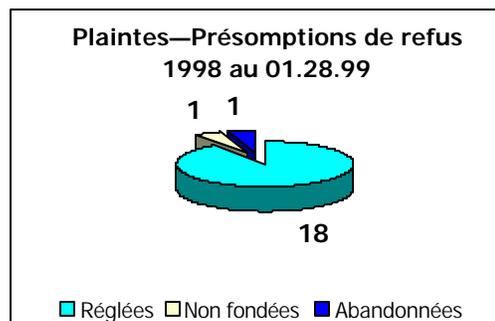
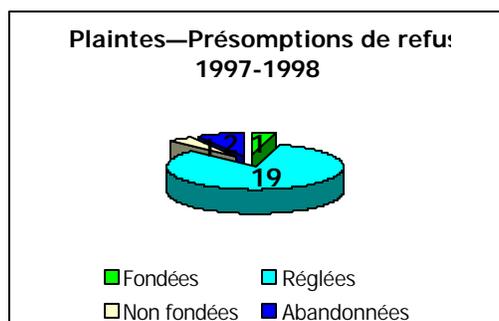
Pour ce qui est des prorogations qui ont été demandées et qui n'ont pas été respectées, les ventilations sont les mêmes.

- En 1997-1998, 55 demandes (69,6 %) sont allées au-delà de la prorogation;
 - 4 demandes (7,3 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
 - 20 (36,4 %) ont pris de 31 à 90 jours de plus, et
 - 31 demandes (56,4 %), plus de 90 jours de plus.
- Pour le présent exercice (jusqu'au 30 novembre), sur les 19 demandes visées par une prorogation
 - 12 (63,2 %) sont allées au-delà de la prorogation;
 - 8 (66,7 %) ont pris de 1 à 30 jours de plus, et
 - 4 (33,3 %) ont nécessité de 31 à 90 jours de plus.

Au 30 novembre 1998, 23 des nouvelles demandes dont le traitement n'était

pas terminé (9,1 %) étaient considérées comme une présomption de refus, et on ne connaît pas le nombre de jours qui se sont écoulés pour ces demandes en suspens.

2. Plaintes—Présomptions de refus



En 1997-1998, le Commissariat à l'information a reçu 23 plaintes concernant des présomptions de refus contre le MAECI—la plupart (20—86,9 %) ont été accueillies (réglées). Si tous les demandeurs dont la demande était en retard avaient porté plainte, le Commissariat aurait pu recevoir 365 plaintes.

Au 28 janvier 1999, le Commissariat avait reçu 20 plaintes—encore une fois, la plupart (18—90 %) ont été accueillies (réglées). Ce chiffre (qui repose sur des statistiques connues au 30 novembre 1998) aurait pu s'élever à 184. D'ici à la fin de l'exercice, la situation pourrait bien être pire que l'an dernier.

Le coordonnateur de l'AAI du MAECI a aussi souligné le fait que les nouvelles demandes déposées auprès du MAECI sont en hausse de 25 % par rapport à l'an dernier et qu'un bon nombre ont pu être traitées plus rapidement. On peut constater des nombres légèrement plus élevés et une certaine amélioration dans les statistiques extraites du questionnaire d'auto-vérification du MAECI (figurant à la Partie B, élément II.) Cependant, il est encore trop tôt pour dire si le rendement du MAECI s'est amélioré de façon générale.

3. Bureau de l'AAI—Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du coordonnateur de l'AAI, qui voit également au traitement des demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau de l'AAI compte sept employés—cinq agents et deux employés de soutien. Deux consultants chevronnés, travaillant à temps partiel, prennent également part à l'examen des dossiers.

4. Bureau de l'AAI—Budget

Le budget salarial affecté à l'AAI pour 1998-1999—sans compter l'entente intervenue récemment avec l'Alliance de la fonction publique pour le renouvellement de la convention collective—s'élève à 335 000 \$ pour sept postes. Il est resté le même par rapport à 1997-1998, où il présentait une augmentation par rapport à celui établi pour 1996-1997, le budget s'élevant à 317 000 \$ pour sept postes, pour cet exercice.

Le budget d'exploitation au titre de l'AAI pour 1998-1999 s'élève à 191 000 \$, soit le même montant que pour l'exercice 1997-1998. En 1996-1997, il correspondait à 176 000 \$. La formation est payée à même le budget de formation du Ministère.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le MAECI a établi les échéanciers internes suivants afin d'aider à respecter le délai global de 30 jours pour donner suite aux demandes.

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

Secteur	Temps de traitement
Bureau de l'AAI	2 jours (réception)
Secteurs opérationnels	10 jours (à moins qu'une prorogation soit demandée)
Bureau de l'AAI	___ jours (examen)
Directeur général, Services ministériels	1 jour
Communications	5 jours (simultanément)
Cabinet du ministre	7 jours ouvrables
Bureau de l'AAI	5 jours pour le traitement final

V. Sources des retards

Il semble y avoir trois raisons premières pour le problème des retards au MAECI : des retards dans les cabinets des ministres; des retards au Bureau des stratégies de communication; et des retards dans les secteurs opérationnels où sont conservés les dossiers.

1. Cabinets des ministres

Jusqu'à récemment, les demandes de communications présentées au MAECI étaient signalées au ministre (ou aux ministres) avant qu'on y réponde. Les

réponses préparées et les documents d'accompagnement, y compris un plan de communication, des questions et réponses (suggestions de réponses que les ministres peuvent fournir à la Chambre ou aux médias) étaient envoyés aux ministres. Avec ce goulot d'étranglement, il était pratiquement impossible de répondre aux demandes, même les plus simples, dans les délais. Il convient de noter que l'examen mené au cabinet du ministre n'apporte rien au traitement des demandes. En effet, les recommandations du coordonnateur sont rarement changées, ce qui fait que l'examen visait essentiellement à tenir le ministre au courant des réponses qui seraient fournies. À certaines occasions, les retards intervenant dans les cabinets des ministres auraient pu être qualifiés de « stratégiques ».

2. Évaluations des communications

Le Bureau des stratégies de communication, Direction des communications ministérielles du MAECI, est la principale source des retards dans le processus de traitement des demandes de communication. (Voir l'information fournie par le Ministère sur les changements intervenus récemment dans les rôles et les responsabilités.) Ce bureau préparait en effet pour les ministres des trousseaux de communication accompagnant les réponses recommandées aux demandes de communication.

Traditionnellement, le Bureau des stratégies de communication n'accordait pas la priorité au droit des demandeurs à recevoir une réponse dans les délais. Il avait plutôt comme priorité de veiller à la satisfaction des besoins des ministres et du Ministère en matière de communications, peu importe le temps qu'il fallait pour gérer la divulgation proposée.

Les priorités du Bureau des stratégies de communication s'inscrivaient dans l'ordre suivant :

1. Répondre aux besoins en communication des ministres.
2. Répondre aux besoins en communication du sous-ministre et du Ministère.
3. Respecter les diktats du personnel des stratégies de communication.
4. Répondre aux besoins du demandeur.

Comme un pourcentage élevé des demandes de communication passait par le Bureau des stratégies de communication avant d'être acheminé aux cabinets des ministres, les retards qui s'y produisaient avaient des répercussions significatives sur le système en entier. Il reste à espérer que les changements adoptés par le MAECI (décrits à la page 14) rectifieront la situation.

3. Secteurs opérationnels (BRP)

Les marches à suivre du MAECI donnent aux secteurs opérationnels, où peuvent être conservés les documents demandés, dix jours (sept jours jusqu'à tout récemment) pour envoyer les documents pertinents et faire les premières recommandations relatives aux exceptions ou faire savoir au Bureau de l'AAI qu'une prorogation de délai est nécessaire. Dans 75 % des demandes traitées, les secteurs opérationnels n'ont pas pu respecter ce délai de dix jours. La capacité du Ministère à respecter le délai de 30 jours ou à demander une prorogation de délai (qui doit se faire pendant la période initiale de 30 jours) est donc compromise.

Les agents opérationnels doivent être mieux informés de leur obligation juridique exécutoire de répondre aux demandes dans les délais. Pour l'instant, les réponses aux demandes de communication ne constituent qu'une faible priorité.

Pour ce qui est des missions à l'étranger, les retards sont aggravés à cause de la logistique quand il s'agit de transmettre des documents à l'administration centrale. Pour des raisons de sécurité et de protection de la vie privée, les documents sont transmis par valise diplomatique—un moyen lent et dont l'efficacité varie selon les missions. Il n'est pas rare qu'il faille deux semaines pour transmettre des documents de missions à l'étranger à Ottawa par valise diplomatique. Une telle lenteur rend pratiquement impossible l'achèvement du traitement des demandes dans les délais.

4. Autres

Le MAECI estime que deux autres raisons expliquent les retards : 1) le nombre élevé de dossiers nécessitant des consultations avec des tiers et d'autres gouvernements; 2) la nature complexe et délicate des demandes reçues.

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

Pour ce qui est de la nature complexe et délicate des demandes, le Commissaire estime que le MAECI ne se situe pas au-dessus de la norme à cet égard. La plupart des ministères reçoivent des demandes plus complexes du simple fait

qu'ils diffusent davantage d'information de nature courante sans formalités, dans des publications et sur les sites Internet. Après 15 ans, les Canadiens et les Canadiennes sont devenus des utilisateurs avertis et s'intéressent à des questions plus complexes et plus délicates. Cela vaut pour toutes les institutions gouvernementales. Ici aussi, la solution consiste à mieux gérer les prorogations.

Il semble y avoir peu de preuves pour étayer l'affirmation du MAECI voulant que l'information qu'il détient est particulièrement délicate ou que des erreurs commises dans le traitement des demandes de communication pourraient avoir des conséquences plus catastrophiques pour lui que pour d'autres ministères. Il est vrai qu'un pourcentage élevé des dossiers est traité comme étant délicat et que, par conséquent, il en résulte des interventions à des échelons plus élevés et davantage de tergiversations et de discussions. Par contre, il est rare que ces activités (et les retards!) apportent quoi que ce soit au traitement de la demande. Dans la plupart des cas, les exceptions appliquées initialement par le Bureau de l'AAI sont adoptées. Il serait préférable que les cadres supérieurs se fient au jugement du coordonnateur de l'AAI.

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

1. Un meilleur suivi

Jusqu'à l'exercice 1998-1999, le MAECI n'était pas en mesure de fournir des statistiques fiables sur les progrès réalisés dans le respect des délais. Le Commissaire à l'information précédent a signalé cette lacune dans son rapport annuel 1997-1998. Dès le 1^{er} avril 1998, le MAECI a instauré un système de suivi des dossiers, appelé « ATIP*flow* » et mis au point par la firme *MPR & Associates*. Le système 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 statistiques annuel et autres éléments.
- Analyse exhaustive des tendances.
- Saisie automatique des statistiques pour le rapport annuel à mesure du traitement de la demande.

Dès la mise en œuvre du système, celui-ci a produit des rapports en octobre 1998, lesquels ont aidé les cadres du MAECI à relever les facteurs causant des retards et à élaborer des stratégies en vue de régler les problèmes.

2. Cabinets des ministres

En vue de réduire le nombre de dossiers qui nécessitent l'approbation des ministres, ces derniers ont été invités à filtrer les demandes qui leur parviennent et à désigner celles qu'ils souhaitent approuver avant la communication des documents demandés. Avec cette façon de faire, le Ministère prévoit que 65 % des demandes seront présentées au ministre (ou aux deux ministres) et que ceux-ci respecteront un délai de traitement de cinq jours. La nouvelle marche à suivre du MAECI veut que les renseignements soient communiqués au demandeur dans les cinq jours ouvrables suivant la remise aux cabinets des ministres de la note de service et des questions et réponses.

3. Évaluations des communications

Le MAECI a confié la rédaction des évaluations des communications au Service des relations avec les médias, au lieu du Bureau des stratégies de communication. On estime, en effet, que parce que le Service des relations avec les médias a plus d'expérience dans le traitement des dossiers chauds, il peut réduire le nombre de demandes nécessitant des évaluations des communications exhaustives. Cette réduction sera également tributaire d'une réduction du nombre des dossiers transmis aux ministres.

De plus, le Service des relations avec les médias a été invité à jouer un rôle plus important et à intervenir plus tôt dans le processus de traitement des demandes de communication. Il examinera dorénavant les demandes reçues et aidera les secteurs opérationnels à relever les aspects délicats se rapportant aux communications. Ainsi, les questions et réponses pourraient être rédigées plus tôt dans la démarche, si nécessaire.

[Commentaire : L'expérience montre que les chances de respecter les délais sont plus élevées si le Service des relations avec les médias ne figure pas dans la chaîne d'approbation. Les relations avec les médias devraient faire partie d'un processus parallèle, aux fins de l'information, et si le Service tarde à s'acquitter de sa tâche dans le processus, ce dernier devrait se poursuivre sans attendre.]

4. Secteurs opérationnels

Pour remédier au problème des retards dans les secteurs opérationnels, les cadres supérieurs ont demandé à ce que tous les secteurs opérationnels soient informés pleinement de leurs obligations dans le traitement des demandes de communication. Les initiatives de formation comprennent :

- un nouveau module de formation incluant des cours et des exercices liés à l'accès à l'information et à la vie privée destinés aux agents du service extérieur de premier niveau, sous l'égide de l'Institut canadien du service extérieur;
- un cours sur l'accès à l'information et la vie privée à l'intention des agents et du personnel de la Direction générale des affaires consulaires et de l'immigration;
- l'ajout d'une introduction sur l'accès à l'information et la vie privée dans le Manuel des chefs de mission.

Les cadres supérieurs ont également demandé que tous les secteurs opérationnels accordent une plus grande importance au traitement des demandes de communication. Les secteurs opérationnels disposaient auparavant de sept jours ouvrables pour trouver le document en question et faire les recommandations préliminaires pour ce qui est des prélèvements, puis, à une étape ultérieure du traitement, avaient quelques jours de plus pour examiner l'aspect communication. En vertu des nouvelles initiatives, les secteurs opérationnels auront dix jours ouvrables pour satisfaire à toutes les conditions.

Le nouveau système « ATIP*flow* » du MAECI servira à suivre le rendement des secteurs opérationnels dans le respect des délais de traitement.

[Commentaire : Le Ministère n'a pas pris d'initiative relativement à la lenteur de la transmission à l'administration des documents en provenance des missions à l'étranger. Il n'a pas non plus affecté de nouvelles ressources pour assurer la prestation d'une formation supplémentaire sans que les préposés à l'AAIPRP n'aient à délaissé leurs fonctions régulières. Enfin, le Ministère n'a pas défini de sanctions pour les gestionnaires des secteurs opérationnels qui ne respectent pas les délais de traitement qui leur sont impartis. L'expérience montre que, quand il s'agit d'améliorer le respect des délais dans les secteurs opérationnels, les directives qui viennent d'en haut, même si elles sont rédigées en des termes non équivoques, n'ont guère d'effet. Ces directives doivent plutôt s'accompagner de contrats de rendement précis conclus avec les gestionnaires opérationnels et d'un engagement de ressources supplémentaires quand on peut faire la preuve que celles-ci sont nécessaires pour le respect des délais de traitement.]

VII. Recommandations

Avant de faire des recommandations visant à aider le MAECI à améliorer son rendement, il convient de féliciter la direction du Ministère pour avoir reconnu ses lacunes en matière d'accès à l'information et pris des mesures à cet égard. Les correctifs apportés jusqu'ici ont été prudents, et des initiatives beaucoup plus draconiennes s'imposent—mais la bonne foi est manifeste et justifie l'optimisme. La récente décision du sous-ministre voulant que la haute direction du MAECI prenne en charge la résolution du problème des délais et fasse respecter la *Loi sur l'accès à l'information* au sein du Ministère constitue un pas vers l'avant.

Voici nos recommandations :

- ❖ Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.
- ❖ Le ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- ❖ MAECI 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 (11 mars 1998) habilite le sous-ministre des Affaires étrangères, le sous-ministre du Commerce international, le directeur général du Bureau des services ministériels et le coordonnateur de l'accès à l'information à exercer tous les pouvoirs du ministre en vertu de la Loi. Elle ne précise toutefois pas de qui relève la prise des décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas, sauf les plus simples, il semble que la responsabilité soit collective. Il faudrait donc préciser à qui revient la responsabilité en matière de prise de décision en vertu de la Loi.
- ❖ Les lettres que le coordonnateur adresse aux BRP devraient être reformulées de manière à adopter un ton plus autoritaire. Les BRP doivent obligatoirement participer au processus de traitement des demandes de communication, et non pas seulement s'ils en ont envie. Les communications ne doivent donc pas donner l'impression que la participation est facultative.
- ❖ Les notes d'accompagnement destinées aux BRP devraient exiger que l'on communique avec le Bureau de l'AAI le plus tôt possible durant l'examen si les conditions (comme un volume important de documents ou le besoin d'entamer des consultations) permettent au coordonnateur de demander une prorogation.
- ❖ Le coordonnateur devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports du système « ATIP*flow* » pour suivre les échéanciers des BRP. Les secteurs faisant problème devraient être signalés aux cadres supérieurs.
- ❖ Il conviendrait de revoir la marche à suivre pour l'obtention d'information auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, les employés des régions qui reçoivent un nombre élevé de demandes de communication devraient suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation de délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique.
- ❖ Il est recommandé de retirer le Service des relations avec les médias de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.

VIII. Autres questions

On a découvert pendant l'examen que le MAECI avait cessé de respecter pendant un an l'obligation d'informer le Commissaire à l'information de chaque cas où une prorogation de délai de plus de 30 jours avait été demandée à l'égard d'une demande de communication. Les responsables du Ministère ont soutenu qu'ils avaient reçu l'autorisation verbale du Commissariat à l'information d'agir de cette façon.

Rien ne peut étayer l'affirmation du MAECI selon laquelle celui-ci avait reçu l'autorisation de cesser de donner l'avis prévu au paragraphe 9(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Commissariat à l'information n'a jamais accordé pareille autorisation à quelque ministère que ce soit parce qu'il n'en a pas le pouvoir. Le Parlement a fait de cet avis une obligation exécutoire. Le MAECI, pour sa part, convient qu'il n'aurait jamais dû agir de la sorte et a rétabli la pratique d'envoyer les avis prévus par la Loi.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. ENTREVUE AVEC LE COORDONNATEUR DE L'AAIPRP DU MAECI —22 DÉCEMBRE 1998

Le 22 décembre 1998, le coordonnateur de l'AAIPRP du MAECI a été interviewé afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

Les sous-ministres ont écrit à tous les directeurs généraux et directeurs de l'administration centrale pour les informer de la gravité du problème que posent les retards de traitement au MAECI et les inviter à contribuer au règlement de cette question :

Loi sur l'accès à l'information :
Nouvelles procédures pour régler le problème des retards

Points de discussion

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit que le Ministère doit répondre à une demande d'information dans les trente jours suivant sa réception (bien que des prorogations soient possibles pour certains motifs).

Lorsqu'un requérant se plaint au Commissaire à l'information en raison d'un défaut présumé de réponse dans le délai prévu par la Loi et que la plainte est accueillie, le ministre est réputé avoir refusé de donner accès à l'information et avoir enfreint la Loi.

Le problème des retards au MAECI est devenu si grave que, à partir du mois prochain, le Commissaire à l'information procédera à une vérification du rendement du Ministère aux fins d'un rapport spécial à l'intention du Parlement.

Le Comité exécutif prend lui aussi ce problème très au sérieux et a décidé de prendre un certain nombre de mesures pour améliorer le rendement du Ministère eu égard aux demandes d'accès à l'information.

L'une des principales raisons de ces retards est la procédure fastidieuse de rédaction des avis concernant les communiqués à caractère éventuellement confidentiel. Dans le cadre de cette procédure, BCM effectuait des « évaluations des communications » en fonction d'une concertation avec les directions responsables, souvent un certain temps après que ces directions avaient envoyé les lots de documents dont la communication était proposée.

Le Comité exécutif vient d'approuver une procédure plus simple, dans le cadre de laquelle l'ensemble des communications relève de BCM (le Service des relations avec les médias). BCM examinera les demandes d'accès à l'information adressées au Ministère et sera en contact direct avec les directions hiérarchiques pour les informer des cas de confidentialité.

De plus, la direction hiérarchique responsable qui répond à une demande d'accès à l'information doit adresser à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DCP) les documents auxquels la demande renvoie (avec recommandations concernant la communication, l'exception ou l'exclusion de l'information) et une feuille de questions et réponses concernant la communication de l'information si un tel document se justifie. La feuille de questions et réponses sera adressée à BCM et au cabinet du ministre.

Les directions hiérarchiques auront désormais dix jours ouvrables au lieu de sept pour répondre à DCP. Le regroupement des opérations de recherche de l'information, d'examen des documents et d'évaluation des communications en une seule procédure va accélérer le

traitement des demandes d'accès à l'information, et cela signifie que les directions hiérarchiques n'auront à s'occuper d'un cas qu'une seule fois au lieu, comme antérieurement, de s'en occuper à deux stades distincts.

L'accès à l'information est une responsabilité partagée. Les demandes d'accès à l'information sont devenues un élément incontournable du travail du Ministère, et chaque agent devrait donc considérer le traitement de ces demandes comme partie intégrante de la gestion de ses dossiers. De plus, l'appui des directeurs du MAECI est indispensable si nous voulons obtenir que les demandes d'accès fassent l'objet de l'attention qui convient et soient traitées en temps voulu.

Le coordonnateur a fourni un exemplaire d'un envoi par courrier électronique adressé par M. Donald Campbell le 10 novembre 1998 :

De : Robert G. Wright, sous-ministre du Commerce international et Donald W. Campbell, sous-ministre des Affaires étrangères
Objet : Accès à l'information — Nouvelles procédures

Message à l'intention des directeurs et directeurs généraux

Selon la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le Ministère est tenu de répondre à une demande d'accès à l'information dans les trente jours qui suivent la réception de celle-ci (le délai peut être prolongé pour des motifs bien déterminés). Pour un certain nombre de raisons, le MAECI a trop souvent négligé de s'occuper rapidement des demandes d'accès et de répondre dans les délais prescrits.

Le problème des réponses tardives aux demandes est devenu tellement aigu qu'à partir du mois prochain le Commissaire à l'information passera en revue ce qui se fait au Ministère et, à partir des résultats, présentera un rapport spécial au Parlement.

Le Comité exécutif a décidé par conséquent d'apporter un certain nombre de changements en vue de rationaliser la marche à suivre pour répondre aux demandes d'accès et, par là, améliorer la performance du Ministère à ce chapitre. Les changements, qui touchent les directions hiérarchiques, concernent les communications.

Ainsi, la gestion de toutes les questions de communications liées aux demandes d'accès à l'information est désormais confiée au Service des relations avec les médias (BCM). Lorsqu'une direction hiérarchique recevra une demande, BCM déterminera avec elle les points sensibles sur le plan des communications. Si la demande justifie la préparation de questions et réponses, la direction sera tenue de remettre à BMC la feuille de questions et réponses (établie en vue de sa publication) au moment où elle enverra, à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DCP), les documents préparés en réponse à la demande d'accès et les recommandations concernant leur publication, leur répartition, ainsi que l'exception ou l'exclusion qui s'applique à l'information demandée.

Le regroupement du travail de recherche et d'examen des documents et celui de l'évaluation des points sensibles sur le plan des communications accélérera le traitement des demandes d'accès. Les directions hiérarchiques n'auront en effet à manipuler les demandes d'accès qu'une seule fois, alors qu'auparavant le mécanisme à suivre les obligeait à intervenir à deux reprises. De plus, elles auront dix jours ouvrables, et non plus sept jours comme auparavant, pour répondre aux demandes.

L'accès à l'information est une responsabilité partagée. Comme les demandes d'accès sont devenues un aspect incontournable du travail au Ministère, chaque agent doit considérer leur traitement comme faisant partie intégrante de la gestion de ses dossiers.

Nous faisons appel aux directeurs et directeurs généraux pour aider le MAECI à améliorer le délai de réponse aux demandes d'accès à l'information.

II. MAECI—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire à des fins d'analyse statistique Relativement aux demandes officielles adressées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information			
		1 ^{er} avril 1997- 31 mars 1998	1 ^{er} avril 1998- 30 nov. 1998
Partie A : Demandes remontant à l'exercice financier précédent			
1.	Nombre de demandes reportées :	112	105
2.	Nombre de demandes remontant à l'exercice financier précédent — situation de présomption de refus le premier jour du nouvel exercice financier :	99	96
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes comptées dans la Partie A		1 ^{er} avril 1997- 31 mars 1998	1 ^{er} avril 1998- 30 nov. 1998
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice financier :	316	252
4.A	Combien de demandes a-t-on traité dans le délai prescrit de 30 jours?	122	105
4.B	Combien de demandes a-t-on traité dans un délai supérieur au délai prescrit de 30 jours sans qu'on ait demandé de prorogation?	115	53
4.C	De combien de jours a-t-on prolongé le délai prescrit sans demander de prorogation?		
	1-30 jours :	46	31
	31-60 jours :	17	13

	61-90 jours :	13	2
	Plus de 91 jours :	39	7
5.	Dans combien de cas a-t-on prolongé le délai conformément à l'article 9?	79	19
6.A	Combien a-t-on traité de demandes dans le délai prorogé?	24	7
6.B	Dans combien de cas a-t-on dépassé le délai prorogé?	55	12
6.C	De combien de temps a-t-on prolongé le délai prorogé?		
	1-30 jours :	4	8
	31-60 jours :	8	3
	61-90 jours :	12	1
	Plus de 91 jours :	31	0
7.	Au 1 ^{er} décembre 1998, combien de demandes faisaient l'objet d'une présomption de refus?		23
Partie C : Facteurs			
8.	Utilisez cette partie pour décrire un aspect quelconque d'une demande ou d'un type de demande qui peut avoir des effets sur la difficulté à traiter une demande ou sur le temps qu'il faut pour la traiter. ------(Non rempli)		
MERCİ D'AVOİR REMPLİ CE QUESTIONNAİRE			

III. MAECI—QUESTIONNAIRE DE CONTRÔLE (DÉCEMBRE 1998)

Questionnaire de contrôle — Décembre 1998

Délégation de pouvoirs :

- Dans l'arrêté sur la délégation de pouvoirs de votre institution, quels sont les pouvoirs, les fonctions et les responsabilités qui ont été délégués et à qui l'ont-ils été (veuillez fournir un exemplaire actuel de l'arrêté)?**

Le coordonnateur a fourni des exemplaires de la délégation aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (voir ci-dessous).

Textes des arrêtés sur la délégation :

Ministère des Affaires étrangères

Arrêté sur la délégation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministre des Affaires étrangères délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, ainsi qu'aux personnes occupant à titre intérimaire lesdits postes, les attributions dont il est, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par la Loi. Le présent document remplace et annule celui daté du 17 janvier 1994.

ANNEXE

Poste

1. Sous-ministre des Affaires étrangères
2. Sous-ministre du Commerce international
3. Directeur général des Services exécutifs
4. Directeur de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels

Date : 11 mars 1998.

Signature : Lloyd Axworthy

Ministère des Affaires étrangères

Arrêté sur la délégation en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Ministre des Affaires étrangères délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, ainsi qu'aux personnes occupant à titre intérimaire lesdits postes, les attributions dont il est, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par les articles de la Loi mentionnés dans l'annexe en regard de chaque poste. Le présent document remplace et annule celui daté du 17 janvier 1994.

ANNEXE

PosteArticles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | Sous-ministre des Affaires étrangères | Tous les articles |
| 2. | Sous-ministre du Commerce international | Tous les articles |
| 3. | Directeur général des Services exécutifs | Tous les articles |
| 4. | Directeur de l'Accès à l'information
et de la Protection des renseignements personnels | Tous les articles |
| 5. | Chefs des missions diplomatiques/consulaires | Alinéa 8(2)m) |

Date : 11 mars 1998.

Signature : Lloyd Axworthy

2. **Le rôle et les responsabilités de ceux à qui sont délégués des pouvoirs sont-ils clairement définis eu égard à l'accès à l'information?**

X oui; ___ non

3. **Les agents à qui des pouvoirs sont délégués les exercent-ils effectivement? Ou, dans la pratique, la procédure d'approbation**

exige-t-elle l'approbation ou l'accord d'agents qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Expliquez)

Ceux qui ont des pouvoirs les exercent.

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 :

Directeur général des Services exécutifs.

b) Aux fins administratives :

Directeur général des Services exécutifs.

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

Laurette Burch, directrice générale des Services exécutifs.

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

X oui; ___ non

1. Arrêtés sur la délégation (voir la question 1).

2. Description des fonctions.

Voici un extrait de la description des fonctions du coordonnateur.

RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE :

Le coordonnateur a pour responsabilité générale d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer les politiques du Ministère concernant la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les décisions prises en vertu de ces lois pour le compte du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

[...]

NATURE ET PORTÉE :

[...]

Trois fonctions principales sont associées à ce poste :

1. Fournir des conseils et des lignes directrices aux ministres, aux cadres supérieurs et aux agents de l'accès à l'information concernant tous les aspects et les répercussions de la LAAI et de la LPRP.

2. Coordonner et contrôler les réponses aux demandes d'accès et les consultations interministérielles et intergouvernementales ayant trait à ces demandes.

3. Inciter le personnel du Ministère à respecter les objectifs de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et à s'y conformer.

Le coordonnateur est chargé de formuler et de mettre en œuvre les politiques et les lignes

directrices relatives à la LAAI et à la LPRP, de fournir des conseils sur la façon dont le Ministère interprète, applique et respecte ces lois ou des lois connexes, de planifier, coordonner et contrôler le traitement des demandes d'accès, de coordonner la concertation avec d'autres institutions gouvernementales (fédérales, provinciales et étrangères) et les tierces parties, d'examiner des recommandations et la communication de l'information, de faire enquête et de coordonner les réponses du Ministère aux principales plaintes déposées auprès du Commissaire à l'information et du Commissaire à la protection de la vie privée, et enfin de préparer et de donner des séances d'information sur la LAAI et la LPRP à l'intention du personnel du Ministère.
[....]

Le coordonnateur représente le Ministère au Comité consultatif du Conseil du Trésor chargé de l'élaboration des politiques du gouvernement en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et il participe aux travaux du Comité d'examen du ministère de la Justice qui recommande des modifications législatives au Parlement. À cet égard, la participation du titulaire du poste a plus particulièrement trait aux questions internationales et de sécurité qui intéressent le ministère des Affaires étrangères.
[....]

En termes généraux, le travail des coordonnateurs de l'accès à l'information dans l'ensemble de la fonction publique est complexe parce que la législation est relativement récente. Il demeure des ambiguïtés, et la jurisprudence prend des années à se constituer. Entre-temps, les politiques ministérielles doivent dans une très grande mesure s'appuyer sur les conjectures et le jugement du coordonnateur. De plus, il est évident que le coordonnateur doit concilier des fonctions dichotomiques : il est d'une part le défenseur d'un gouvernement plus ouvert et du principe de la responsabilité à l'égard du public, mais il est, d'autre part, contraint de protéger des documents cruciaux pour les intérêts du Canada ou des documents contenant des renseignements personnels contrôlés par l'institution.

Étant donné le rôle international du ministère des Affaires étrangères, le coordonnateur doit affronter des difficultés particulières dans l'application de la LAAI et de la LPRP. Les intérêts d'autres États seraient gravement compromis si certains renseignements critiques étaient dévoilés au mauvais moment. Si ce genre d'information n'est pas traité correctement, il pourrait s'ensuivre de graves dommages, non seulement pour la partie compromise, mais pour d'autres, qui seraient moins disposés à tenir compte des intérêts du Canada dans des affaires ultérieures. La règle générale des relations entre États est que les communications entre gouvernements sont de nature privée. Il s'agit d'appliquer les lois canadiennes, lesquelles sont adaptées à la situation de notre pays, avec circonspection de façon à conserver la confiance des autres pays.

De même, le ministère des Affaires étrangères possède des renseignements et des données qui lui ont été fournis, généralement à titre confidentiel, par les administrations provinciales du Canada, par d'autres ministères fédéraux et par des entreprises privées canadiennes. Sans cette information, qu'elle ait été fournie volontairement ou en application de lois, la conduite des relations internationales du Canada serait affaiblie. Le mésusage de ces renseignements susciterait la méfiance, des retards et, dans certains cas, des dommages financiers considérables.
[....]

Le coordonnateur est chargé de toutes les mesures de concertation du gouvernement du Canada avec d'autres gouvernements concernant la communication de documents et il représente le point de contact des gouvernements étrangers ou des institutions internationales

pour ce qui est des questions relatives à l'interprétation ou l'application des lois canadiennes. Il se concerta régulièrement avec certains pays et certaines institutions et participe à des réunions nationales et internationales sur des questions ayant trait à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.[....]

RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

1. S'occuper de la communication en temps opportun de l'information à laquelle le public a droit aux termes de la LAOI et de la LPRP.
2. Protéger les renseignements personnels et l'information dont la divulgation ferait du tort au Canada.
3. Autoriser la déclassification et la communication de documents en vertu du pouvoir délégué par le Secrétariat d'État aux Affaires étrangères.
4. Élaborer les politiques, les lignes directrices et les prises de position du Ministère à l'appui des objectifs de la LAOI et de la LPRP.
5. Défendre efficacement les préoccupations et les intérêts du Ministère auprès des commissaires chargés de l'application de la LAOI et de la LPRP et devant la Cour fédérale.
6. Participer à l'élaboration des lois relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour appuyer les responsabilités particulières du ministère des Affaires étrangères.

3. Manuel du Conseil du Trésor

Manuel du Conseil du Trésor Module – Gestion de l'information et gestion administrative Accès à l'information

4. Le coordonnateur de l'accès à l'information

Conformément à la politique établie, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Le poste de coordonnateur doit se situer, au plus, à deux niveaux au-dessous de celui d'administrateur général. Le coordonnateur de l'accès à l'information est chargé, au nom du responsable de l'institution et de l'administrateur général, de veiller à ce que la Loi, le Règlement et la politique soient respectés.

Ses fonctions peuvent consister à :

- élaborer et mettre en œuvre les lignes de conduite, les procédures et les pratiques de l'institution qui ont trait à l'application de la Loi et, notamment, au traitement et au suivi des demandes, à exercer un contrôle à cet égard, à veiller à ce que les exigences de la Loi soient respectées et que les rapports nécessaires soient présentés au Parlement et au ministre désigné;
- établir une méthode de travail permettant de fournir des réponses exactes et rapides aux demandes d'accès à des renseignements;
- veiller à la formation et au perfectionnement du personnel de l'institution;
- consulter les gestionnaires de programme, les cadres supérieurs, les conseillers juridiques, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministère de la Justice et le Bureau du Conseil privé, au besoin, pour assurer une application correcte de la Loi et de la politique;
- produire les données nécessaires à la préparation des publications exigées par la Loi;
- prendre des décisions au sujet des demandes, lorsque ce pouvoir lui a été délégué;

- expliquer les décisions de l'institution qui ont trait à l'application de la Loi, lorsque le Commissaire à l'information fait enquête, ainsi que les décisions relatives à une autorisation ou un refus de communication qui sont soumises à la Cour fédérale;
- préparer le rapport annuel au Parlement conformément à l'article 72 et à l'alinéa 70(1)d) de la Loi;
- collaborer à l'examen des recommandations de principe portant sur des questions relatives à la Loi.

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

Le coordonnateur exerce ses fonctions à temps plein.

En plus de s'occuper des réponses du Ministère aux demandes d'accès à l'information et aux demandes d'avis, le coordonnateur se concerta avec des gouvernements étrangers et des organismes internationaux, conformément à l'article 13 et au paragraphe 15(1) et pour le compte d'institutions de l'ensemble du gouvernement du Canada.

Temps consacré à la concertation pour le compte d'autres institutions :

A : Agents

<u>Classification</u>	<u>% de la charge de travail</u>
EX-1, Directeur	10 %
FS-2, Sous-directeur	25 %
FS-1, Agent AAIPRP	10 %
PM-4, Agent AAIPRP	10 %
PM-1, Agent AAIPRP, adjoint de programme	10 %
Consultant n° 1	30 %
Consultant n° 2	0 %

B : Personnel de soutien

<u>Classification</u>	<u>% de la charge de travail</u>
CR-4, Administrateur de systèmes	10 %
CR-4, Adjoint de programme	10 %

Remarques :

1. Au niveau des agents, les pourcentages sont très différents parce que certains agents s'occupent d'un nombre relativement plus grand de dossiers de consultation.
2. Les pourcentages indiqués pour le personnel de soutien représentent une généralisation de la proportion du temps consacré aux dossiers de consultation.
3. Ces chiffres n'incluent pas le très grand nombre de demandes de consultation traitées pour le compte d'organismes d'enquête aux termes de l'alinéa 8(2)3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

[Remarque : Le total, pour les agents, est de 95 % — ce qui représente un équivalent temps plein. Quel pourcentage de temps les agents consacrent-ils au

« très grand nombre » de consultations relatives à la protection des renseignements personnels? — un ou deux équivalents temps plein? Il ne fait pas de doute que ces consultations sont un « élément essentiel » du mandat du MAECI eu égard à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, mais, ces consultations mises à part, le MAECI ne dispose que de l'équivalent de trois ou quatre agents pour s'occuper des demandes d'accès à l'information adressées au Ministère, et il est peu probable que le coordonnateur s'occupe du traitement. Du 1^{er} avril 1998 au 30 novembre 1998, le Ministère a reçu 357 demandes : la charge de travail par agent disponible serait de 89 à 119 demandes (on ignore le nombre de demandes relatives à la protection des renseignements personnels). Le MAECI a l'intention d'engager deux autres PM-04 au cours du prochain exercice financier : peut-être devrait-on envisager d'en engager plus... Peut-être devrait-on également envisager de confier à un ou deux agents uniquement les demandes de consultation pour que les autres se consacrent à temps plein au traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.]

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

Oui.

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 : Agents

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>	<u>Temps partiel</u>	<u>Nbre d'années d'expérience</u>
EX-1	x		1 an ½
FS-2	x		1 an
FS-1	x		9 ans
PM-4	x		5 ans au MAECI et 5 ans dans d'autres ministères
PM-1	x		3 ans ½ comme PM-1 (antérieurement secrétaire divisionnaire de l'AAIPRP)

Plus deux consultants chevronnés à temps partiel.

B : Personnel de soutien

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>	<u>Temps partiel</u>	<u>Nbre d'années d'expérience</u>
CR-4	x		7 ans
CR-4	x		2 ans ½

8. A-t-on élaboré et appliqué des procédures écrites internes pour s'assurer que les demandes d'accès à l'information 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

Procédure actuelle – Étapes principales

1. DCP reçoit une demande d'accès écrite. On décide si la demande est : 1) suffisamment claire et précise pour qu'on y donne suite; 2) par ailleurs conforme à la *Loi sur l'accès à l'information* et 3) accompagnée d'une somme de cinq dollars. Le directeur confie la demande à un agent, et celui-ci détermine les services du Ministère qui seront considérés comme les bureaux de responsabilité première (BRP).
2. DCP envoie une note de service d'assignation des tâches au BRP. En général, le BRP a sept jours ouvrables pour trouver les documents qui permettront de répondre à la demande, les examiner et faire des recommandations concernant l'exception/exclusion de certains textes en vertu de certaines dispositions de la Loi. Le BRP est également censé tenir compte des répercussions de la demande en termes de communications et de rédiger des projets d'infocapsules s'il y a lieu (voir ci-joint un exemple de note de service d'assignation des tâches).
3. DCP examine la documentation envoyée par le BRP, étudie attentivement les recommandations relatives aux exceptions/exclusions et les conteste au besoin. DCP se consulte avec le BCP, d'autres ministères gouvernementaux et d'autres gouvernements ainsi qu'avec des tierces parties privées. Une fois terminé le processus de concertation, les documents dont la communication est proposée sont regroupés.
4. DCP envoie ces documents et tout projet d'infocapsule à BCFP, accompagné d'une note de service intitulée « Divulgence relative à l'accès à l'information » où est fourni le texte de la demande d'accès. La note de service indique à BCFP les noms des personnes-ressources dans les directions hiérarchiques concernées. Un exemplaire de la note de service (sans les pièces jointes) est expédié à MINA et/ou MINT, à titre de première information. En temps normal, BCFP a sept jours ouvrables pour évaluer les points sensibles sur le plan des communications et renvoyer les documents à communiquer avec l'évaluation à DCP (voir ci-joint un exemple de note de service adressée à BCFP. Vous remarquerez que BCFP est tenu d'indiquer sur la note de service « Documentation d'information jointe » ou « Documentation d'information non requise »).
5. Si BCFP indique qu'il n'est pas nécessaire de joindre de la documentation d'information, les documents à communiquer sont expédiés par DCP au requérant. Si BCFP fournit de la documentation d'information, la note de service est envoyée à MINA et/ou MINT avec les documents à communiquer et l'évaluation des points sensibles sur le plan des

communications. Lorsque les cabinets des deux ministres sont consultés, ils le sont en même temps. Les cabinets des ministres ont sept jours ouvrables pour signer la « Divulgence relative à l'accès à l'information » et la renvoyer à DCP.

Seuls les documents les plus ordinaires, comme les commandes subséquentes à une offre permanente concernant de l'aide temporaire et d'autres documents purement administratifs, peuvent être divulgués par DCP sans passer par BCFP.

6. Une fois que le cabinet du ministre a signé la « Divulgence relative à l'accès à l'information », DCP envoie les documents au requérant.

Procédure AAI proposée – Étapes principales

1. DCP reçoit une demande d'accès écrite. On décide si la demande est : 1) suffisamment claire et précise pour qu'on y donne suite; 2) par ailleurs conforme à la *Loi sur l'accès à l'information* et 3) accompagnée d'une somme de cinq dollars. Le directeur confie la demande à un agent, lequel détermine les services du Ministère qui seront considérés comme les BRP.
2. Dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande, DCP envoie un note de service d'assignation des tâches au BRP (avec copie à BCM).
 - En temps normal, le BRP a dix jours ouvrables pour trouver les documents qui permettront de répondre à la demande, les examiner et faire des recommandations concernant l'exception/exclusion de certains textes conformément aux dispositions pertinentes de la Loi.
 - Le BRP est également chargé de préciser à DCP si la divulgation des documents soulève des questions sur le plan des communications. Entre-temps, BCM informe le BRP et DCP des points sensibles dont il a connaissance. Si des questions se posent sur le plan des communications, le BRP est tenu de fournir une feuille de questions et réponses concernant précisément la communication des documents (les feuilles de questions et réponses concernant les demandes d'accès à l'information sont les mêmes que celles qu'on utilise à la Chambre des communes).

Si la demande a une portée ample ou est complexe ou si elle exige une concertation importante, DCP collabore avec le BRP pour obtenir une prorogation raisonnable du délai de traitement de la demande, généralement au-delà des trente jours habituels. Le Ministère ne peut demander de prorogation qu'au cours des trente premiers jours suivant la réception de la demande et seulement pour les motifs énoncés dans la Loi.
3. Le BRP envoie à DCP les documents relatifs à la demande ainsi que les recommandations concernant les exceptions et exclusions et la feuille de questions et réponses, le tout accompagné d'une note de service signée par le directeur.
4. Le BRP informe au besoin les missions éventuellement concernées à l'étranger de la communication de documents prévue.
5. DCP examine la documentation envoyée par le BRP, étudie attentivement les recommandations concernant les exceptions/exclusions et les conteste le cas échéant. DCP se consulte avec le BCP, d'autres ministères gouvernementaux et d'autres

gouvernements (provinciaux ou étrangers) ainsi que des tierces parties privées. Une fois terminé le processus de concertation, on prépare le lot de documents à communiquer.

6. Si le BRP a indiqué qu'il n'y a pas de points sensibles sur le plan des communications, DCP expédie les documents au requérant.
7. Si le BRP a attiré l'attention sur certaines répercussions et fourni une feuille de questions et réponses, DCP remet cette feuille au(x) ministre(s) concerné(s). La note de service et la feuille de questions et réponses sont livrées en main propre par le personnel de DCP au cabinet du ministre, et le personnel du ministre en accuse réception par écrit (avec copies à BCM et DCL). Si une divulgation a une importance directe pour le premier ministre ou pour le gouvernement dans son ensemble, DCP en informe le Bureau de l'AAIPRP du BCP (avec copie au service des Communications du BCP et à BCM), le tout accompagné d'une note de service qui :
 - reproduit le texte de la demande d'accès;
 - désigne les personnes-ressources dans les directions hiérarchiques concernées;
 - précise la date de communication prévue des documents (en temps normal, dans les cinq jours ouvrables suivant la livraison de la note de service et de la feuille de questions et réponses au cabinet du ministre);
 - comporte le message suivant : « Si vous considérez que vous avez besoin de voir les documents qui vont être communiqués, veuillez en informer la Direction ».
8. Cinq jours ouvrables après la livraison de la note de service et de la feuille de questions et réponses à MINA et/ou MINT, DCP envoie les documents au requérant.
9. Tous les vendredis, DCP remet le calendrier de communication pour la semaine suivante à MINA et à MINT (avec copie à BCM).

Demands :

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes d'accès à l'information — 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? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
 Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AAI confirme-t-il par écrit sa compréhension de la demande révisée lorsque la formulation initiale ne contient pas assez de détails pour permettre à un employé expérimenté de l'institution de savoir de quel document il s'agit, même après avoir déployé des efforts raisonnables? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
 ___ Toujours, presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
 - La Direction confirme habituellement par écrit la modification au moment où elle

- apporte celle-ci.
- La Direction confirme toujours la modification dans la lettre de clôture.
- 11. Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au requérant dans les 30 jours suivant la réception de la demande?**
X Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 100 %
- 12. Lorsqu'un avis est envoyé, conformément au 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, x jamais.
Pourcentage des demandes : 0 %
[Cette réponse a été vérifiée par téléphone. Un employé du MAECI a confirmé qu'elle était exacte. Le MAECI a cessé d'acheminer une copie de l'avis il y a environ un an, à la suite d'une conversation avec une personne — que l'on croyait être un enquêteur du Commissariat — qui a indiqué que ce n'était plus nécessaire. L'employé a été informé que l'exigence de la loi n'avait pas changé; par conséquent, le MAECI recommencera à envoyer les copies.]
- 13. Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il semble difficile de respecter ce délai, le Bureau de l'AAI communique-t-il avec le requérant pour l'informer :**
- 1) que la réponse sera en retard**
___ Toujours, x presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 2) de la date prévue de la réponse finale**
___ Toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 3) de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information**
x Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 14. Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'AAI avise-t-il le requérant au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de déposer une plainte – à partir de la date de dépôt de la demande? (Prière d'indiquer toute autre ligne directrice écrite que vous suivez à cet égard.)**
___ Toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Nous révisons la politique. Ces cas sont très peu fréquents.
- 15.a) L'avis au tiers est-ils envoyé dès qu'on se rend compte de sa nécessité?**
___ Toujours, x presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

b) Le calendrier d'exécution relatif au tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?

Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
 Pourcentage des demandes : 95 %

16. Si des consultations sont requises, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?

Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

17. Le Bureau de l'AAI prévoit-il une communication partielle des documents de la demande en ce qui concerne les parties non liées aux consultations nécessaires avec un tiers (ou autre)?

Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.

18. Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'AAI si une demande :

- n'a pas été assignée? : oui; non
- ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits? : oui; non
- approche de la fin du délai de prorogation? : oui; non
- est passée la date du délai de prorogation? : oui; non
- a près d'un an? : oui; non

Prière de décrire la procédure utilisée et de fournir les documents connexes.

- Depuis le début de l'exercice financier 1998-1999, le Ministère utilise un système de gestion des demandes appelé *ATIPflow*, mis au point par MPRSYS Inc. (anciennement MPR & Associates). Ce système vise à informatiser le traitement des demandes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à permettre le suivi de ces demandes. Vous trouverez ci-joint des documents d'information sur le système.
- Au sein de la Direction, *ATIPflow* a remplacé le système de suivi conçu par DSS il y a plus d'une dizaine d'années.

Fiche d'information de la société

Installez la suite complète de programmes ou seulement le module sur le déroulement des opérations afin d'éliminer les retards et les plaintes.

ATIPsuite

La solution dans le domaine de la gestion des demandes présentées aux Bureaux d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels

ATIP suite est une succession de trois logiciels conçus pour la gestion électronique de demandes, de ressources et de documents d'AAI. Il est possible d'installer ces trois modules

comme une suite ou de façon autonome, vous offrant ainsi des options adaptées à vos besoins et à votre budget.

ATIP suite peut aider rapidement et facilement votre bureau à normaliser le déroulement des opérations liées à la gestion des demandes, à maximiser la productivité des ressources internes et à remplir des fonctions informatisées de gestion des documents. Les produits *ATIP suite* sont adaptables en fonction du nombre d'utilisateurs, conformes à l'an 2000 et compatibles avec votre système d'exploitation Windows favori, afin de vous assurer des années d'excellent service.

ATIP flow prévoit le déroulement des opérations liées à la gestion des demandes. Il joue le rôle d'un agent entre vous, votre Ministère, les parties concernées et vos requérants. Vous pouvez facilement assigner des demandes, produire des lettres informatisées et extraire des documents à l'échelle du Ministère. Il vous est aussi possible de regrouper vos notes, vos appels téléphoniques et les documents préparés en réponse aux demandes, ainsi que les mesures prises par vous ou des employés de votre service dans un seul dossier facile et pratique à extraire.

ATIP image utilise la technologie d'imagerie documentaire afin de permettre un examen à l'écran des demandes d'AAI. Vous et votre personnel pouvez ainsi vous concentrer sur la gestion des demandes plutôt que sur les tâches de bureau. D'un clic de la souris, vous pouvez notamment prélever du texte, regrouper des notes, repérer les articles de loi pertinents et les appliquer, communiquer des documents. Vous pouvez paginer et imprimer les ensembles de documents à communiquer et à expédier aux fins de consultation. Il vous est possible de rechercher un document particulier dans des milliers de pages à la fois et de l'extraire. Grâce à une caractéristique de vérification de deux documents en même temps, les duplicata ou autres semblables sont traités exactement de la même façon.

ATIP scan saisit et indexe tous les documents imprimés liés à une demande.

MPRYS Inc., 17, rue Albert, Casselman (Ontario) KOA IM0

Tél. : (613) 764-1696, fax : (613) 764-0511, courriel : irenaud@magi.com

Voici un aperçu des caractéristiques et des avantages d'ATIP flow :

- Améliore la gestion des ressources en assurant un déroulement cohérent des opérations.
- Simplifie et normalise la rédaction de la correspondance en extrayant de façon transparente l'information afin de l'intégrer dans votre logiciel de traitement de texte favori.
- Calcule automatiquement pour chaque demande la date d'échéance, le nombre de jour permis et le nombre de jours utilisés depuis que la demande est la responsabilité du Ministère.
- Existe une fenêtre d'entrée de données fondée sur les mesures à prendre; elle permet le suivi de toutes les activités/mesures liées aux demandes; possibilité de commentaires illimités, de dates d'échéance prédéterminées et d'arrêt de la fonction horloge.
- Marque le début et la fin de texte confidentiel dans n'importe quel champ de texte du programme, ce qui assure la confidentialité du requérant lors du téléchargement dans le système CDAI.
- Produit divers rapports types concernant les demandes actives, la situation, la charge

de travail, la dernière mesure prise, les données comparatives, le respect des échéances, les rappels par les agents, les statistiques annuelles, etc.

- Fournit l'historique d'une demande avec des options de recherche avancée concernant le requérant, le texte complet, l'AAI, les mesures prises, etc.
- Lors du traitement d'une demande, saisit automatiquement les statistiques en vue du rapport annuel.
- Comprend une sécurité à plusieurs niveaux limitée par des droits collectifs et individuels.
- Possibilité d'utiliser le correcteur orthographique dans n'importe quel champ de texte du programme.
- Fournit des écrans de mise à jour de l'information de référence.
- Offre les moyens de procéder à une analyse approfondie des tendances.

Exigences du système

ATIP *flow* tourne sur un ordinateur Pentium en réseau qui utilise le système d'exploitation Win95/NT et qui a une mémoire de 32 mégaoctets et un espace libre de 15 mégaoctets sur le disque dur.

Bureaux de responsabilité première

1. **Les responsabilités des Bureaux de responsabilité première (BRP) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies?** X oui; ___ non

Prière de fournir tout document écrit pertinent à ce sujet.

- Est annexée une copie de notre note aux BRP leur assignant la tâche d'extraire les documents demandés et de formuler des recommandations quant à leur divulgation ou non.

Ci-après figure le corps d'une note de service type de DCP à un BRP, datée du 30 novembre 1998 :

Dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a reçu une demande au sujet des renseignements suivants :

Liste d'envoi contenant les noms, les adresses complètes, les numéros de fax et, s'il y a lieu, les adresses électroniques de tous les invités d'Équipe Canada qui ont participé à des missions en Amérique latine, en Chine et en Inde. La liste complète des invités de la mission en Russie.

1. Si vous jugez que la demande n'est pas claire ou qu'un autre service du Ministère devrait être consulté à ce sujet, veuillez en aviser immédiatement l'agent susmentionné.

2. **Nous vous saurions gré de préparer tous les documents relatifs à la demande.** S'il faut consacrer plus que les cinq heures gratuites au repérage et à la préparation des documents, veuillez en aviser immédiatement l'agent susmentionné afin de nous permettre d'informer le requérant qu'il y aura un calcul approximatif des frais.

3. Si le repérage et la préparation peuvent s'effectuer dans un délai de cinq heures, **veuillez entreprendre les travaux.**

4. Une fois la recherche terminée, **veuillez revoir les documents pour déterminer s'il y a des informations sensibles et, le cas échéant, fournir vos recommandations pour en interdire la divulgation aux termes des articles 13 à 24 et 26 de la Loi (copie ci-jointe). Prière d'indiquer s'il y a possibilité de prélèvement de renseignements afin de diffuser les parties des documents non assujetties à l'exception. Veuillez aussi examiner s'il y a des documents non visés par loi, conformément aux articles 68 et 69 (copie ci-incluse).**

5. **Acheminez les copies des documents à la Direction en y notant vos recommandations détaillées** au sujet de la publication, de l'exception/exclusion et du prélèvement de renseignements. En raison du délai de 30 jours imposé par la loi au ministre des Affaires étrangères pour donner suite à la présente demande, nous vous prions de nous faire parvenir votre réponse **au plus tard le 11 décembre 1998.**

6. En vue de rationaliser la marche à suivre au sein du Ministère pour répondre aux demandes, le Comité exécutif a décidé d'apporter des changements aux procédures de communication pertinentes. Le Service des relations avec les médias (BCM) a maintenant la responsabilité générale de la gestion des questions de communication liées aux demandes d'accès à l'information. **Si la demande justifie la préparation de questions et réponses, vous devez remettre à BCM (copie à DCP) la feuille de questions et réponses (établie en vue de sa publication) au moment où vous enverrez à DCP les documents que vous avez extraits. Si la diffusion des documents ne soulève pas de points sensibles sur le plan des communications qui justifient la préparation de questions et réponses, indiquez-le dans votre réponse à la Direction (copie à BCM).**

7. Nous apprécions grandement votre aide qui permet au ministre de s'acquitter de ses obligations aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le directeur de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels,

Daniel Daley

2. **Les BRP respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'AAI?**

___ Toujours, ___ presque toujours, x parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 25 %

3. **Quelle mesure est prise lorsque qu'un BRP est en retard dans l'envoi de documents? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**

- Note de rappel type, en plus d'un message électronique et d'un appel téléphonique
- Vous trouverez ci-joint une copie de notre note de service destinée aux BRP leur rappelant que nous n'avons rien reçu d'eux.

Le texte qui suit est extrait de la note de rappel type de DCP à un BRP, datée du 8 septembre 1998 :

1. La présente fait suite à notre note de service du 14 août et à la conversation téléphonique du 20 août 1998 entre XXXXXXXXXXXX et XXXXXXXXXXXX au sujet d'une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, concernant le MAECI, l'Organisation internationale pour les migrations et le Comité international de la Croix-Rouge à propos du Cambodge.
2. Comme vous le savez, la *Loi sur l'accès à l'information* exige que le Ministère réponde aux demandes d'accès à l'information dans le délai prescrit. Nous n'avons pas encore reçu de réponse à notre note de service du 14 août 1998.
3. Le Ministère doit donner suite d'ici le 14 septembre 1998. Par conséquent, nous vous prions de nous faire parvenir votre réponse au plus tard le 11 septembre. Si vous avez des questions au sujet de cette demande d'accès à l'information, veuillez appeler Louise Benoit au (613) 944-2433.

Le directeur de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels,

Daniel Daley

Traitement — Autres secteurs :

A. Services juridiques :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; x rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : 5 %
 - La Direction consulte la Direction des services juridiques - Justice (JUS) surtout pour les questions liées à la protection des renseignements personnels.
 - Les renvois au BCP en ce qui a trait à l'article 69 se font par JUS.
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 - Ne s'applique pas.
 - Varie énormément selon la complexité de la demande.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 - Il n'existe pas de directive à cet égard.

B. Affaires publiques et communications :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; x parfois; ___ rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : 42 %
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Cinq jours.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 - Un appel téléphonique est tout ce qui est requis dans le cadre de notre nouveau système.

C. Cabinet du ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
___ Toujours; x presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais
 - Elles le sont uniquement lorsque le cabinet du ministre veut les voir.Pourcentage des demandes : 65 %
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Sept jours ouvrables.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 - Appels téléphoniques.
 - Courrier électronique.
 - Mention dans le rapport hebdomadaire.
 - Envoi d'une note de service.

D. Cabinet du sous-ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais
Pourcentage des demandes : 2 %
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 jours
- Aucune procédure officielle prévue.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
- Ne s'applique pas.

E. Autres secteurs :

Si d'autres secteurs participent au processus de traitement/d'approbation des demandes d'accès, quels sont-ils?

Fournissez les renseignements suivants pour chacun d'eux :

Directeur général, Services exécutifs.

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais
Pourcentage de demandes : 100%
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
La journée même.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
- Ne s'applique pas.

Frais :

1. **Avez-vous une politique des frais? (Dans l'affirmative, prière de fournir une copie.)**
 Oui; non
- Une copie de la politique du MAECI concernant les frais est jointe à la présente.

Janvier 1985

Demandes d'accès à l'information
Politique du
ministère des Affaires extérieures
concernant les frais

I GÉNÉRALITÉS

La présente politique s'appuie sur les dispositions de l'article 11 de la Loi sur l'accès à l'information, sur l'article 7 du Règlement sur l'accès à l'information et sur les sections pertinentes de la partie II des Lignes directrices provisoires du Conseil du Trésor (2.3d), 2.7, 2.7.1, 2.7.2 et 2.7.3). Nous les avons résumées comme suit :

1. L'article 11 de la Loi et l'article 7 du Règlement prévoient que le requérant qui fait une demande officielle peut être tenu d'acquitter les frais relatifs :
 - a) à la présentation de la demande;
 - b) à la reproduction d'un document;
 - c) au temps consacré au repérage d'un document ou à la préparation d'une partie du document à des fins de divulgation, lorsque cette période dépasse cinq heures;
 - d) à la production d'un document informatisé visé au paragraphe 4(3) de la Loi.
2. Par contre, on ne peut exiger le versement de frais :
 - a) pour la révision des documents, afin de déterminer s'ils font l'objet d'une exception ou s'ils sont exclus;
 - b) pour tenir des documents ou des statistiques sur l'application de la Loi;
 - c) pour le classement (y compris la remise en place des documents);
 - d) pour les installations nécessaires au traitement des demandes et à la communication des documents;
 - e) pour l'envoi des documents au requérant.
3. Le requérant doit acquitter tous les frais avant que le ou les documents ne lui soient communiqués. Le paiement d'un montant élevé devrait être réglé par chèque certifié ou mandat fait à l'ordre du Receveur général du Canada.
4. On peut exiger le versement d'un dépôt avant de procéder au repérage et à la production d'un document ou avant de le préparer à des fins de divulgation.
5. Si le Ministère ne reçoit pas les frais ou le dépôt exigés, il doit interrompre le traitement de la demande. Étant donné que le requérant peut déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information au sujet des frais dans l'année qui suit la date à laquelle la demande a été reçue, le Ministère doit être prêt à reprendre le traitement de la demande à une date ultérieure.
6. Si le dépôt versé (calculé suivant le coût approximatif) excède le coût réel de la divulgation des renseignements, il faut rembourser le trop-perçu au requérant. Le dépôt peut également être remboursé si le Ministère renonce au versement des droits exigibles à une étape ultérieure du processus.

7. Le paragraphe 11(6) de la Loi permet au responsable de l'institution fédérale de renoncer au versement des droits exigibles en vertu de la Loi et du Règlement, d'en réduire le montant ou de les rembourser en totalité ou en partie. Lorsqu'il prend ce genre de décision, le responsable doit examiner chaque cas séparément et évaluer :
 - a) si les renseignements sont normalement donnés gratuitement;
 - b) la mesure dans laquelle le public en général peut bénéficier des renseignements divulgués.
8. Les circonstances dans lesquelles la demande a été faite et les raisons qui ont poussé la personne intéressée à demander des renseignements peuvent être prises en considération dans le cas d'une décision visant à renoncer au versement des droits, même si ces facteurs ne doivent pas entrer en ligne de compte lorsqu'il s'agit de décider si l'on accordera ou non l'accès aux renseignements.
9. Les institutions fédérales devraient songer à accorder une dispense, sauf pour ce qui est des frais de demande, lorsqu'il s'agit d'un montant inférieur à 25 \$.
10. Les avis de dispense doivent être signés par la personne désignée par écrit pour ce faire par le responsable de l'institution.
11. Dans leur rapport annuel au Parlement, les institutions fédérales doivent inclure une description de leurs politiques et pratiques relativement aux dispenses de frais de communication.

II POLITIQUE DU MINISTÈRE

Compte tenu des dispositions susmentionnées et à la lumière de son expérience jusqu'à ce jour, le Ministère a établi de la manière suivante sa politique relative à l'imposition, à la perception et au remboursement des droits.

Frais liés à la présentation de la demande

1. Le Ministère attendra d'avoir reçu les 5 \$ exigibles à ce titre avant de procéder au traitement de la demande. Il envisagera le remboursement de ces frais si le requérant retire sa demande avant que ne débute le traitement ou si les renseignements demandés sont déjà accessibles au public.

Calcul approximatif des frais

2. Si le coût approximatif du repérage et de la préparation des documents est inférieur à 100 \$, le requérant en sera informé et il sera normalement tenu de régler le montant en entier avant que le Ministère ne commence à traiter sa demande. Si le requérant a indiqué qu'il souhaitait recevoir copie des documents divulguables, il doit payer les frais de reproduction et tous les autres frais impayés avant que les renseignements ne lui soient communiqués. Le requérant se verra rappeler que les frais de photocopie de 20 ¢ la page peuvent être réduits ou éliminés s'il désire seulement examiner les documents divulguables et s'il ne veut pas en obtenir copie.

3. Certaines demandes portent sur de larges quantités de documents; le coût du repérage et de la préparation de ces documents peut être élevé (jusqu'à 2 000 \$ d'après notre

expérience jusqu'à présent). En pareil cas, le Ministère exige un dépôt correspondant à environ 50 % des frais avant de commencer le traitement de la demande.

4. Règle générale, le Ministère demande aux requérants de lui remettre des chèques certifiés ou des mandats faits à l'ordre du Receveur général du Canada.

5. Si le coût approximatif dépasse le coût réel, le Ministère remboursera le trop-perçu. Dans le calcul des coûts, il faut défalquer les cinq heures accordées gratuitement aux termes de la Loi et ne facturer que les autres heures à raison de 10 \$ l'heure (soit 2,50 \$ le quart d'heure).

Transmission de la demande à une autre institution fédérale davantage concernée

6. La transmission d'une demande à une autre institution fédérale doit s'effectuer dans les quinze jours suivant la réception de ladite demande. Avant de procéder au transfert de la demande, il est nécessaire de consulter l'autre institution et d'obtenir son assentiment. En pareil cas, les frais de demande devraient normalement être déposés immédiatement au reçu de la demande. Toutefois, s'il est évident que la demande a été envoyée au Ministère par erreur et que l'on peut en arriver rapidement à une entente avec l'institution intéressée, les frais de demande ne devraient pas être déposés mais devraient plutôt être envoyés à l'autre institution fédérale avec la demande.

Renonciation au versement des frais

7. Exception faite du montant de 5 \$ qui doit accompagner la demande, le Ministère renoncera à percevoir les frais d'un montant inférieur à 25 \$.

8. En ce qui concerne les montants de 25 \$ ou plus, la décision de renoncer au versement des frais, d'en réduire le montant ou d'accorder un remboursement sera prise au cas par cas, (conformément au paragraphe I.7 plus haut) :

- a) lorsque la demande est faite à titre officieux, le Ministère renoncera au versement des frais si les renseignements sont normalement donnés gratuitement;
- b) en attendant l'établissement de lignes directrices définissant ce qu'on entend par « renseignements dont le public en général peut bénéficier », le Ministère n'accordera pas de dispense à ce titre.

9. Le secrétaire d'État aux Affaires extérieures, en sa qualité de responsable de l'institution, a chargé le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de signer les avis de dispense.

ETP/Budgets de fonctionnement :

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

Les Services exécutifs.

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

Oui.

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

1998/1999 : 335 000 \$; nombre d'années-personnes : 7 (Cela ne tient pas compte des répercussions de la dernière convention collective négociée par l'AFPC.)

1997/1998 : 335 000 \$; nombre d'années-personnes : 7

1996/1997 : 317 000 \$; nombre d'années-personnes : 7

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

1998/1999 : 191 000 \$

1997/1998 : 191 000 \$

1996/1997 : 176 000 \$

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

1998/1999 : _____ \$

1997/1998 : _____ \$

1996/1997 : _____ \$

- Les frais de formation sont payés avec le budget de formation du Ministère.
- Le contrat conclu par la Direction avec la société MPRSYS Inc. pour ATIPflow comprend des mises à niveau du système, un service d'entretien et la formation du personnel de la Direction.

IV. LETTRE DU MAECI

Dans une lettre adressée à l'honorable John M. Reid, C.P., en date du 17 novembre 1998, M. Donald W. Campbell, sous-ministre des Affaires étrangères, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, écrivait ce qui suit :

Je vous félicite de votre nomination au poste de Commissaire à l'information du Canada.

J'ai bien reçu votre lettre du 6 octobre 1998 concernant l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* dans mon ministère. Vous y mentionnez le problème des réponses tardives du Ministère (ci-après désigné par l'abréviation MAECI) aux demandes qui lui sont présentées en vertu de la Loi, et indiquez plusieurs mesures que vous comptez prendre à ce sujet.

Je reconnais que le Ministère ne répond pas assez rapidement aux demandes d'accès et partage votre conviction que ce problème doit être réglé promptement.

J'ai examiné cette question avec mon collègue, le sous-ministre du Commerce international, et les autres membres du Comité exécutif du MAECI (les sept sous-ministres adjoints et le conseiller juridique). Nous avons décidé de prendre un certain nombre de mesures visant à simplifier chacune des étapes de la procédure d'accès, à faire valoir l'importance de traiter plus rapidement les demandes d'accès et à nous permettre de respecter le délai de trente jours prévu par la Loi. Le Ministère est en train de mettre ces mesures en œuvre. Quelques éléments clés de ces changements sont résumés ci-dessous.

I. Avis en matière de communications

Vous faites observer, à juste titre, que le processus ministériel de formulation d'avis concernant la divulgation de documents susceptibles de renfermer des renseignements de nature délicate a été une cause importante de retard. Auparavant, la Direction générale des communications procédait à ses évaluations sur le plan des communications après le rassemblement des documents dont la divulgation était proposée. Selon la nouvelle procédure, dès que le Ministère reçoit une demande d'accès, le Service des relations avec les médias communique avec la direction hiérarchique responsable afin de déterminer avec elle tout point délicat sur le plan des communications, et la direction hiérarchique formule des avis à l'intention des ministres, au besoin, tout en réunissant et en examinant les documents visés par la demande d'accès.

L'intégration de la recherche et de l'examen des documents avec l'évaluation des points de nature délicate permettra d'accélérer le traitement des demandes d'accès.

II. Directions hiérarchiques

Afin que le Ministère puisse respecter le délai prescrit par la Loi, nous reconnaissons qu'il doit absolument obtenir un engagement de la part des directions hiérarchiques. Nous sommes conscients que toutes les directions n'accordent pas la même priorité à l'accès à l'information.

Nous avons donc demandé à tous les sous-ministres adjoints et au conseiller juridique de renseigner leurs gestionnaires subalternes sur la nouvelle procédure en matière d'accès à l'information et de veiller à ce que leurs directions s'occupent rapidement des demandes d'accès.

En outre, le sous-ministre du Commerce international et moi avons écrit, la semaine dernière, à tous les directeurs généraux et directeurs de l'administration centrale pour les informer de la gravité du problème des retards au MAECI et s'assurer leur concours pour régler ce problème.

III. Cabinets des ministres

Maintenant, contrairement à ce qui se faisait auparavant au MAECI, des copies des documents dont la communication est proposée ne sont transmises pour examen au personnel des cabinets des ministres qu'à la demande expresse de celui-ci, ce qui permet d'éviter les renvois inutiles. De plus, nous avons réduit le délai accordé aux cabinets des ministres pour l'examen de ces documents.

Je peux vous assurer que le Ministère a l'intention de respecter la *Loi sur l'accès à l'information* sur tous les plans, y compris celui du respect du délai. Avec cet objectif à l'esprit, la haute direction du Ministère surveillera la mise en application de la nouvelle procédure de traitement des demandes d'accès au cours des prochains mois pour vérifier si elle produit les résultats voulus.

C'est avec plaisir que je collaborerai avec vous pour que les auteurs des demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* obtiennent l'information à laquelle ils ont droit dans le délai permis.

Daniel Daley
Direction de l'accès à l'information et de la
protection des renseignements personnels
992-1487

PROTÉGÉ

14 octobre 1998

DCP-1950

Note de recommandation pour le : COMITÉ EXÉCUTIF

QUESTION : *Loi sur l'accès à l'information* :

Projet de procédure ministérielle de traitement des demandes

RECOMMANDATIONS:

1. Je recommande que le Comité exécutif approuve le projet de procédure ministérielle, exposé dans les pièces jointes A et B, pour le traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.
2. Je recommande également que l'USS et le DMT transmettent à tout le personnel ministériel, en particulier aux directeurs et aux chefs de mission, des instructions sur ce qu'il doit faire pour aider le Ministère à s'acquitter de ses obligations en vertu de la Loi.
3. En outre, je recommande que l'USS et le DMT informent les ministres du MAECI :
 - de la gravité du problème des retards dans le traitement des demandes d'accès;
 - de ce qu'il en coûtera au Ministère et aux ministres si ce problème n'est pas réglé adéquatement;
 - des mesures que le Ministère prend actuellement pour éliminer les retards à toutes les étapes du processus d'accès;
 - de la nécessité, dans le cadre de l'opération de rationalisation de tout le processus, de clarifier le rôle joué par le personnel des cabinets des ministres dans ce processus – ce personnel a le droit d'être mis au courant des demandes reçues et d'obtenir des avis en matière de communications au sujet des documents demandés, mais il ne peut pas décider ce qui peut être communiqué.

CONSIDÉRATIONS ET CONSULTATIONS:

4. Le ministre des Affaires étrangères est chargé de veiller à ce que le MAECI observe les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*; les fonctionnaires du Ministère appliquent la Loi à l'intérieur de celui-ci au nom du ministre, qui leur délègue ce pouvoir.

5. Selon la Loi, le Ministère est tenu de répondre à une demande d'accès dans les trente jours qui suivent sa réception. On peut obtenir une prolongation raisonnable de ce délai, mais seulement pour les motifs indiqués dans la Loi.

6. Lorsque le Commissaire à l'information reçoit une plainte concernant une réponse tardive à une demande d'accès, il procède immédiatement à une enquête. S'il détermine que le Ministère n'a pas répondu dans le délai prescrit par la Loi, **le ministre est considéré comme ayant refusé de rendre de l'information accessible**, en violation des dispositions de la Loi.

7. Au cours des dernières années, le problème des réponses tardives aux demandes d'accès a pris graduellement de l'ampleur au Ministère. Les faits récents ci-dessous montrent bien que ce problème a des conséquences importantes pour le Ministère et ses ministres :

- d'après le Rapport annuel présenté au Parlement en 1997-1998 par le Commissaire à l'information, le MAECI a été, cette année-là, l'une des cinq institutions gouvernementales qui ont suscité le plus de plaintes portées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La majorité des plaintes formulées contre le MAECI concernaient ses retards;
- la semaine dernière, le Commissaire à l'information a écrit à l'USS pour le sensibiliser davantage au problème des retards au MAECI. Dans cette lettre, il signale que, vers la fin de la présente année civile, le Commissariat entreprendra un examen de la question (entre autres) du temps de réponse au Ministère. Il y affirme avoir l'intention de faire part de ses constatations au Parlement de deux façons : premièrement, il inclura les résultats de son examen dans son Rapport annuel au Parlement pour 1998-1999 ; deuxièmement, il compte fournir, à la Commission parlementaire intéressée, un rapport sur le rendement du ministre avant que celui-ci ne présente le budget des dépenses du Ministère.

8. Les principaux facteurs qui font que le MAECI ne respecte pas le délai prévu dans la Loi sont les suivants :

- la lenteur avec laquelle quelques directions hiérarchiques (et missions à l'étranger) s'acquittent de leur responsabilité de repérer les documents qui répondent à une demande et de faire des recommandations concernant les exceptions et les renseignements exclus;
- les retards dans la production des évaluations, sur le plan des communications, des documents dont la divulgation est proposée, à l'intention des cabinets des ministres;
- le temps que les cabinets des ministres prennent pour approuver les documents à communiquer et les documents d'information d'accompagnement.

(Dans sa lettre, le Commissaire écrit que le processus d'approbation semble lourd au [MAECI], en particulier à la Direction générale des communications et au Cabinet du ministre, ce qui pourrait expliquer les retards dans les réponses aux requérants. Je peux vous confirmer que ce processus fait perdre trop de temps au Ministère.)

9. J'estime que ni une mise au point de l'actuelle procédure de traitement des demandes d'accès, ni une reprise des entretiens de motivation périodiques avec le personnel du Ministère au sujet de l'accès à l'information, ne suffira pour que le Ministère parvienne à respecter le délai prescrit par la Loi. La gravité du problème des retards du MAECI donne à penser qu'il faut apporter d'important changements à notre procédure d'accès.

10. La pièce jointe A renferme le projet de procédure. Ce projet, qui a été élaboré de concert avec le BCD, vise essentiellement à accélérer les étapes des communications et de l'approbation, tout en faisant en sorte que les ministres continuent d'obtenir un appui efficace sur le plan des communications. Les principaux éléments de cette nouvelle procédure sont les suivants :

- pour chaque demande, le directeur de la direction hiérarchique responsable devra indiquer à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DCP) si la divulgation des documents demandés peut avoir des répercussions sur le plan des communications. S'il peut y en avoir, la direction hiérarchique devra fournir des questions et réponses à jour portant expressément sur la divulgation des documents. La DCP transmettra ces questions et réponses au Service des relations avec les médias (BCM) et au Cabinet du ministre. Étant donné l'obligation qu'a la direction hiérarchique de déterminer si la divulgation de certains documents pourrait avoir des répercussions sur le plan des communications et de fournir, au besoin, une liste de questions et réponses, elle aura dix jours ouvrables au lieu de sept pour répondre à la DCP;
- le BCM sera le point de contact des directions hiérarchiques pour les avis sur la nature délicate de questions du point de vue des médias et sur l'élaboration de questions et de réponses;
- les cabinets des ministres ne participeront pas au processus d'approbation des documents à communiquer. Ils vont recevoir ce qui suit : les questions et réponses, le cas échéant, et une copie des documents à communiquer, s'ils en ont demandé une. En outre, chaque semaine la DCP leur fournira le rapport sur les demandes courantes d'accès à l'information et la liste des documents à communiquer la semaine suivante;
- cinq jours ouvrables après la transmission au MINA et/ou au MINT des questions et réponses concernant une demande d'accès, les documents visés par celle-ci seront communiqués au requérant.

RÉPERCUSSIONS SUR LES RESSOURCES : aucune

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DES COMMUNICATIONS : aucune

Le sous-ministre adjoint,
Communications et planification des politiques,

Hugh Stephens

Pièce jointe [Voir la réponse sous la question n° 8, BUREAU DE L'AAI. Procédure AAI proposée—Étapes principales.]