



RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT

du

Commissaire à l'information du Canada

**En vertu du paragraphe 39(1) de la
*Loi sur l'accès à l'information***

Observation des délais prévus

Mai 2000

TABLE DES MATIÈRES

	Tab
Avant-propos du Commissaire	1
Sommaire	2
<hr/>	
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)	Page
A. RAPPORT — Janvier 2000	
I. Glossaire	1
II. Contexte	3
III. Normes de notation	3
IV. Données statistiques	5
1. Demandes	5
2. Plaintes —Présomptions de refus	7
3. Bureau de l'AAI — Personnel	7
4. Bureau de l'AAI — Budget	7
5. Temps accordé pour le traitement des demandes	7
V. Sources des retards	8
1. Pouvoir d'approbation	8
2. Processus d'approbation	9
3. Communications	9
4. Secteurs opérationnels (BPR)	9
5. Bureau de l'AAI	10
VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards	10
1. Ordonnance de délégation	10
2. Processus d'approbation	11
3. Communications	11
4. Secteurs opérationnels (BPR)	11
5. Bureau de l'AAI	12
VII. Recommandations	13
.	
B. FONDEMENTS DU RAPPORT	
I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC- 10 décembre 1999	13
II. DRHC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue	14
III. DRHC — Questionnaire de contrôle	15
Délégation de pouvoirs	15
Bureau de l'AAI	17
Demandes	25
A. Bureaux de première responsabilité	27
B. Services juridiques	28

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

	Page
C. Affaires publiques et Communications	28
D. Cabinet du ministre	28
E. Cabinet du sous-ministre	29
F. Autres secteurs	29
LE BPR/LE PROGRAMME	29
Frais	30
ETP/Budgets de fonctionnement	30
IV. Autres renseignements de DRHC	31

Transports Canada (TC)

	Page
A. RAPPORT — Janvier 2000	
I. Glossaire	33
II. Contexte	35
III. Normes de notation	35
IV. Données statistiques	37
1. Demandes	37
2. Plaintes —Présomptions de refus	39
3. Bureau de l'AAI — Personnel	39
4. Bureau de l'AAI — Budget	39
5. Temps accordé pour le traitement des demandes	40
V. Sources des retards	40
1. Pouvoir d'approbation	40
2. Processus d'approbation	41
3. Communications	43
4. Secteurs opérationnels (BPR)	43
5. Bureau de l'AAI	43
VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards	44
1. Secteurs opérationnels (BPR)	45
2. Examen des retards	45
3. Communication non officielle	46
VII. Recommandations	47
.	
B. FONDEMENTS DU RAPPORT	
I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AIPRP de TC—9 décembre 1999	48
II. TC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue	49
III. TC — Questionnaire de contrôle	50
Délégation de pouvoirs	50
Bureau de l'AAI	52

Transports Canada (TC)

	Page
Demandes	53
A. Bureaux de première responsabilité	55
B. Services juridiques	55
C. Affaires publiques et Communications	56
D. Cabinet du ministre	56
E. Cabinet du sous-ministre	57
F. Autres secteurs	57
LE BPR/LE PROGRAMME	57
Frais	59
ETP/Budgets de fonctionnement	60
IV. Autres renseignements de TC	60

Citoyenneté et immigration Canada (CIC)

	Page
Sommaire	63
Recommandations	64
État d'application des recommandations	65

Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

	Page
Sommaire	75
Recommandations	75
État d'application des recommandations	76

Ministère des affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)

	Page
Sommaire	81
Recommandations	81
État d'application des recommandations	82

Ministère de la défense nationale (DN)

	Page
Sommaire	91
Recommandations	92
État d'application des recommandations	93

Santé Canada (SC)

	Page
Sommaire	101
Recommandations	101
État d'application des recommandations	102

Bureau du Conseil privé (BCP)

	Page
Sommaire	113
Recommandations	113
État d'application des recommandations	114

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT
du
Commissaire à l'information du Canada
en vertu du paragraphe 39(1) de la
Loi sur l'accès à l'information

Mai 2000

Avant-propos du Commissaire

L'an dernier, en 1999, nous avons adressé au Parlement des rapports spéciaux sous forme de « fiches de rendement » commentant la mesure du respect par six ministères des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Chacun des six ministères examinés a reçu une note d'échec parce que plus de 20 p. 100 des demandes de communication reçues n'avaient pas obtenu de réponse dans les délais légaux. (L'échelle de classement utilisée figure à la page 3.) En fait, les taux réels d'inobservation mesurés l'an dernier s'échelonnaient entre un maximum de 85,6 p. 100 à un minimum de 34,9 p. 100.

Les « fiches de rendement » de cette année sont réunies en un seul rapport. La première partie du rapport contient les résultats de deux examens complets des délais de traitement encourus dans deux nouveaux ministères; Transports Canada (TC) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC). La deuxième partie regroupe les résultats d'examens de suivi portant sur les six ministères dont le rendement avait été examiné l'an dernier. Ce sont : Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Santé Canada (SC), le ministère de la Défense nationale (DN), le Bureau du Conseil privé (BCP) et Revenu Canada, maintenant connu sous le nom d'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR).

À l'opposé des résultats peu reluisants de l'an dernier, cette année il y a plusieurs éléments positifs à signaler. Le plus important d'entre eux est le score parfait réalisé par DRHC. Au cours de la période de référence, chacune des demandes de communication reçues par DRHC a reçu réponse dans les 30 jours; il n'y a eu aucune demande de prorogation de délai. Cette preuve de respect pour le droit de la population canadienne à des réactions en bon temps constitue un exemple réussi de bon leadership, de gestion de qualité et de travail intense. DRHC mérite clairement des félicitations et nous les lui prodiguons sans réserve.

En outre, deux des ministères qui s'étaient mérité la note de « F » l'an dernier ont remonté leurs manches et offert un rendement remarquable. En effet, Santé Canada et le Bureau du Conseil privé ont tous deux mérité la note « A » cette année. Dans les deux cas, moins de cinq pour cent des demandes reçues ont connu des délais de traitement supérieurs à ceux prévus dans la loi. Ces ministères ont eux aussi investi les ressources et les efforts auxquels les invitait notre rapport de l'an dernier et se méritent donc nos louanges et notre gratitude.

Les quatre autres ministères dont les fiches de rendement avaient obtenu la note d'échec l'an dernier (CIC, ACDR, MAECI et DN) ont une fois de plus récolté des « F » cette année. Mais, même dans leur cas, il y a de bonnes nouvelles. Tous démontrent une amélioration marquée en regard des exercices précédents et tous ont mis en place des ressources et des processus qui vont selon nous leur permettre de respecter les délais légaux d'ici à la fin de l'année financière 2000/2001. Et, cette année, les scores du groupe d'échec se répartissent entre un maximum de 51,5 p. 100 et un minimum de 23,4 p. 100.

Durant l'année qui commence, le Bureau du commissaire à l'information va se faire une priorité d'aider Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence canadienne des douanes et du revenu, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et le ministère de la Défense nationale à respecter entièrement les délais de réaction prévus dans la Loi.

Les aspects positifs du rapport de cette année ne signifient pas la fin de la crise des délais affectant le système. À l'échelle pan-gouvernementale, on note un trop grand nombre de réactions en retard et de plaintes concernant des délais. Au cours du présent exercice, quelque 50 p. 100 des plaintes portaient sur des délais excessifs. De plus, le Commissaire à l'information n'a reçu que suffisamment de ressources pour examiner à fond la situation dans deux nouveaux ministères cette année. Même si, comme nous l'avons dit plus tôt, un d'entre eux (DRHC) s'est mérité un « A », l'autre (Transports Canada) n'a obtenu qu'un « F ». Combien y a-t-il d'autres ministères à mériter une note d'échec?

À cet égard, la présidente du Conseil du Trésor doit remplir son rôle pour s'assurer d'une application efficace et cohérente de la *Loi sur l'accès à l'information* dans l'ensemble du gouvernement. Le Conseil du Trésor doit entreprendre, de façon prioritaire, la récolte de statistiques appropriées pour permettre au Parlement et à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes de savoir quels ministères échouent dans leur responsabilité de fournir en bon temps des réponses aux demandes de communication.

C'est dire que le Parlement doit lui aussi se préoccuper du problème trop répandu de l'inobservation des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. En accès à l'information comme en justice, un délai équivaut à un déni. Les fiches de rendement et les rapports de suivi les concernant sont présentés comme autant d'outils destinés à faciliter le travail de surveillance exercé par les députés et les comités.

SOMMAIRE

I : NOUVELLES FICHES DE RENDEMENT :

Au cours du présent exercice 1999/2000, le Bureau du commissaire à l'information a examiné le rendement de deux ministères qui n'avaient pas encore subi cet examen, soit Développement des ressources humaines Canada et Transports Canada.

On s'est servi de la même échelle de classement que pour les examens effectués auparavant dans d'autres ministères, à savoir celle qui suit :

<u>% de présomptions de refus</u>	<u>Commentaire</u>	<u>Note</u>
0-5 pour cent	Respect idéal	A
5-10 pour cent	Respect dans une large mesure	B
10-15 pour cent	Respect approximatif	C
15-20 pour cent	Respect médiocre	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Selon cette échelle, DRHC s'est mérité un « A » puisque zéro pour cent des demandes de communication reçues ont encouru des délais supérieurs aux échéances légales. Transports Canada n'a reçu qu'un « F » puisque 30,6 p. 100 des demandes reçues n'ont pas obtenu réponse à temps.

Transports Canada ne reçoit pas beaucoup de demandes de communication en comparaison d'autres ministères de taille semblable. Il devrait être possible pour ce ministère de respecter les délais prévus en restructurant et en simplifiant ses délégations, ses procédures et ses pratiques. Le problème des délais encourus à Transports Canada ne semble pas dû à un manque de ressources allouées à cette fonction.

II : RAPPORT DE SUIVI SUR LES FICHES DE 1998/1999

Contexte

Le Rapport annuel 1996/1997 relevait de graves problèmes de délais de traitement dans six ministères, soit Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Santé Canada (SC), le ministère de la Défense nationale (DN), le Bureau du Conseil privé (BCP) et Revenu Canada, maintenant connu sous le nom d'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR). Le Rapport annuel 1997/1998 faisait état des initiatives de redressement entreprises par les ministères pour remédier à ce problème de délais.

En 1998/1999, des fiches de rendement ont été rédigées pour chacun de ces ministères. Les fiches servaient à évaluer ou à qualifier d'une note le rendement de chaque ministère en matière de respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Chacun

des ministères a obtenu une note d'échec. Ce « F » signifiait qu'au moins 20 p. 100 des requêtes n'avaient pas reçu de réponse dans les délais légaux. Les pourcentages constatés de délais de traitement supérieurs aux délais prévus dans la loi s'échelonnaient pour les six ministères de 34,9 p. 100 à 85,6 p. 100 pour les huit premiers mois de l'année financière 1998/1999.

Les fiches de rendement ministérielles comprenaient également un certain nombre de recommandations pour chacun des six ministères au sujet de diverses façons de réduire le problème des délais. En novembre 1999, le Bureau du commissaire à l'information s'est penché sur le statut de ces recommandations dans chacun des six ministères. Des données statistiques ont également été recueillies pour rendre compte des progrès effectués dans la réduction du nombre de demandes de communication restées sans réponse au-delà des délais prévus dans la Loi. Ces données statistiques portaient sur le nombre de demandes au statut de présomption de refus pour les huit premiers mois de l'année financière 1999/2000. Un bref rapport a été préparé pour chaque ministère concernant le statut de chaque recommandation; chaque rapport comprenait des données statistiques sur les progrès réalisés dans la réduction des cas de présomption de refus.

Aperçu du statut des recommandations

En général, les ministères affichent certains progrès dans la mise en oeuvre des recommandations associées aux fiches de rendement. Chaque ministère a adopté une démarche légèrement différente pour tenter de réduire la proportion des demandes de communication qui se traduisent par une présomption de refus. Les mesures les plus efficaces à cet égard semblent avoir été les suivantes :

- La préparation d'un plan d'ensemble comprenant des jalons, des cibles, des tâches, des produits livrables et des responsabilités. Ceci permet de mesurer en termes quantitatifs et qualitatifs le rendement réel des personnes responsables des diverses tâches en cause. Ce facteur est particulièrement important puisque les bureaux de l'AAI dépendent dans bien des cas du travail d'autres sections de l'organisation.
- Une refonte de base du processus d'accès à l'information afin d'éliminer les dédoublements et les tâches n'ajoutant pas de valeur au processus.
- La mise en oeuvre et l'usage d'une technologie informatisée comme le système « ATIPflow ». En l'absence d'information factuelle et précise, il est difficile pour un coordonnateur de l'AAI de se tenir au fait d'éventuels problèmes de présomption de refus. Il est aussi difficile de comparer le rendement réel au rendement escompté en ce qui concerne les délais de traitement des demandes de communication reçues des BRP et des autres secteurs de l'organisation associés au processus d'accès à l'information.
- La réduction du nombre d'approbations requises pour les décisions concernant les demandes de communication, notamment lorsqu'une fonction de communication a été exercée à un stade antérieur de la chaîne d'approbation.

- L'ajout de ressources destinées à réduire l'arriéré de cas de présomption de refus ou à renflouer un bureau de l'AAI souffrant d'un sous-financement chronique face à une charge de travail croissante. Même si les ressources ont été augmentées dans certains bureaux de l'AAI afin de traiter l'arriéré de demandes de communication, les ressources supplémentaires sont, dans une certaine mesure, détournées vers le traitement de cette charge de travail croissante au lieu de servir à remédier, comme prévu, au problème des cas accumulés de présomption de refus.

Les mesures ci-dessus découlent directement des recommandations inscrites dans les fiches de rendement. De plus, tous les ministères ont mieux tiré parti de la disposition de prorogation de délai inscrite dans la Loi. Chacun des six ministères a également reçu des crédits supplémentaires en 1999/2000 ou demandé des crédits supplémentaires en 2000/2001 afin de mettre en oeuvre des mesures de remédiation au problème des cas de présomption de refus.

Recommandations de mise en oeuvre

Un certain nombre de recommandations inscrites dans les fiches de rendement (où la même recommandation avait été adressée aux six ministères) sont généralement restées lettre morte dans les ministères. La mise en oeuvre de ces recommandations est importante parce qu'un respect continu des délais prévus dans la Loi exige des changements permanents plutôt que de simples mesures ponctuelles. Ces recommandations sont les suivantes :

- La 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.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger le respect des délais internes et légaux de traitement des demandes de communication.
- 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.

Observations

Un certain nombre de ministères ont émis l'opinion qu'une dimension qualitative devrait être intégrée aux fiches de rendement. Le système de classement des fiches de rendement actuelles ne repose que sur le nombre de cas de présomption de refus en regard du nombre de demandes traitées dans les délais prévus. Le Bureau du commissaire à l'information se penchera sur le caractère avantageux ou non d'ajouter une composante qualitative à la démarche quantitative des prochaines fiches de rendement.

Les coordonnateurs de l'AAI rapportent que les fiches de rendement ont contribué à transformer la culture définissant les délais de réponse aux demandes de communication. Les BRP sont plus conscients des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Chacun des ministères a rapporté une hausse effective ou planifiée de l'information statistique et de gestion nécessaire à la gestion du processus de demande de communication. En effet, l'élément clé qui manquait dans bon nombre de ministères était une activité routinière et cohérente de rapport de l'information transmise aux BRP et aux autres secteurs de l'organisation concernant les délais escomptés et réels de chaque étape du processus de communication. Sans ce type d'information, il est difficile de déceler d'éventuels problèmes liés aux délais prévus dans la Loi. Cette information permet également au coordonnateur de l'AAI d'adopter une approche proactive à l'égard d'éventuels problèmes de respect de ces délais.

Le Bureau du commissaire à l'information n'a accès à aucune information statistique d'ensemble sur l'étendue du problème des présomptions de refus dans les institutions couvertes par la *Loi sur l'accès à l'information*. Présentement, la seule information disponible provient soit des plaintes déposées au Bureau du commissaire concernant des délais, soit des rapports individuels effectués par les ministères dans le cadre des fiches de rendement. Le Secrétariat du Conseil du Trésor se penche actuellement sur les renseignements recueillis dans le rapport statistique annuel remis par chaque ministère au Secrétariat, afin de décider de modifications à instaurer ou non pour la période de référence 2000/2001. Si le Secrétariat n'instaure aucun changement, le Bureau du commissaire à l'information envisagera la récolte directe de statistiques annuelles au sujet du nombre de présomptions de refus et d'autres données statistiques précises. L'information ainsi recueillie aurait pour effet d'optimiser les rapports présentés au Parlement et à la population concernant le fonctionnement et de « l'état de santé » de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Les progrès effectués dans la réduction des cas de présomption de refus dans les six ministères à avoir reçu une fiche de rendement en mars 1999 ont eu pour effet de réduire le nombre de plaintes pour présomption de refus déposées contre ces ministères. Le tableau suivant illustre le nombre de plaintes pour présomption de refus déposées au Bureau du commissaire à l'information pour chacun des six ministères en cause. La réduction du nombre des plaintes pour présomption de refus illustre une tendance positive.

Ministère	Plaintes 1998-1999	Plaintes avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	67	75
Affaires étrangères et Commerce international	29	12
Santé	309	3
Défense nationale	176	44
Bureau du Conseil privé	37	0
Revenu Canada (Agence des douanes et du revenu du Canada_	66	11

Évidemment, il ne suffit pas de bonnes intentions pour réduire l'incidence des cas de présomption de refus. La preuve de l'efficacité des mesures tient aux résultats des initiatives adoptées pour remédier au problème. Les tableaux suivants regroupent des données statistiques sur les résultats des mesures adoptées par les ministères pour réduire le nombre de cas de présomption de refus.

**Pourcentage des demandes de communication
au statut de présomption de refus**

Ministère	1997/98	1998/99	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	82,9	38,6	23,4
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	116,3*	93,6	51,5
Affaires étrangères et Commerce international	84,2	36,1	27,6
Santé	71,4	61,8	3,1
Défense nationale	95,3	54,7	38,9
Bureau du Conseil privé	50,9	47,1	3,6

*Ces chiffres dépassent 100 p. 100 parce que l'addition du nombre de demandes demeurant en statut de présomption de refus à la fin de l'année au nombre de demandes en statut de présomption de refus complétées au cours de l'année donne un nombre supérieur à celui des demandes de communication reçues au cours de l'année financière.

Les pourcentages inscrits dans le tableau précédent peuvent être légèrement surévalués pour les deux années financières complètes dans les cas où une demande a été en traitement durant plus d'un an et en situation de présomption de refus à la fin de l'année de référence.

Le tableau suivant met en parallèle les ratios de présomptions de refus en 1998, selon la fiche de rendement 1999 de chaque ministère, et ceux correspondant à la même période de référence en 1999.

**Pourcentage de présomptions de refus
au cours d'une période de huit mois**

Ministère	avril-nov. 1998	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	48,9	23,4
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	85,6	51,5
Affaires étrangères et Commerce international	34,9	27,6
Santé	51,2	3,1
Défense nationale	69,6	38,9
Bureau du Conseil privé	38,9	3,6

La tendance observée dans les six ministères va clairement dans la bonne direction. On note particulièrement les résultats exemplaires obtenus à Santé Canada et au Bureau du Conseil privé.

Dans les fiches de rendement publiées en avril 1999, le Commissaire à l'information a adopté une norme servant à mesurer le respect par chaque ministère des délais prévus : le pourcentage de demandes reçues qui aboutissent à des présomptions de refus. La norme de classement est la suivante :

% des présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5 pour cent	Respect idéal	A
5-10 pour cent	Respect dans une large mesure	B
10-15 pour cent	Respect approximatif	C
15-20 pour cent	Respect médiocre	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Si les six ministères étaient notés pour la même période en 1999/2000 que celle couverte par leur fiche de rendement 1999, ils obtiendraient les notes suivantes :

Mise à jour des notes des fiches de rendement

Ministère	avril-nov. 1998	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	F	F
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	F	F
Affaires étrangères et Commerce international	F	F
Santé	F	A
Défense nationale	F	F
Bureau du Conseil privé	F	A

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

A. RAPPORT — Janvier 2000

I. Glossaire

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 varient d'une institution à l'autre.

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 déferée à la Cour fédérale.
- Réglées — 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.

Présomption de refus :

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

Prorogation de délai :

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

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

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.

BPR : Bureau de première responsabilité ou un endroit au Ministère responsable du sujet dont traite la demande d'accès.

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.

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 une institution fédérale.

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. »

II. Contexte

Le Commissaire à l'information du Canada a reçu un nombre croissant de plaintes au sujet de ministères qui n'observent pas les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours de l'exercice 1998/1999, DRHC s'est classé au 11^e rang parmi les ministères qui n'ont pas respecté les délais prévus dans la *Loi*. Lorsque le Commissaire à l'information reçoit un nombre croissant de plaintes contre un ministère relatives aux présomptions de refus, cela indique généralement qu'il existe au Ministère un problème plus sérieux de respect des délais.

DRHC a reconnu le problème de retards au Ministère et s'en est occupé avec sérieux. Plusieurs mesures ont été adoptées pour réviser le processus de réponse aux demandes d'accès. En outre, le sous-ministre a introduit une politique de « tolérance zéro » relative aux présomptions de refus.

Le Ministère a invité le Commissaire à l'information du Canada à revoir les processus mis en place pour faire en sorte qu'on donne une réponse aux demandes d'accès dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

III. Normes de notation

La présente fiche de rendement contient le résultat de l'examen de rendement de DRHC mené par le Commissaire à l'information pour la période se terminant le 30 novembre 1999.

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

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

<u>% de présomptions de refus</u>	<u>Commentaire</u>	<u>Note</u>
0-5 pour cent	Idéale	A
5-10 pour cent	Bonne	B
10-15 pour cent	À la limite	C
15-20 pour cent	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Sur cette échelle de notation, DRHC obtient un A¹. Son rendement est idéal. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 462:0=0,0 %.]

Il faut féliciter le Ministère d'avoir obtenu ce succès. En effet, DRHC en est au point où toutes les demandes reçues au cours de l'exercice 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999 ont

1 Cette note reflète seulement le rendement du Ministère quant au respect des délais de réponse jusqu'au 30 novembre 1999. Elle ne concerne d'aucune façon la capacité de DRHC à appliquer les exceptions de la *Loi*, ce qu'il fait généralement avec professionnalisme et retenu.

été traitées dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette réussite mérite une note de A+!

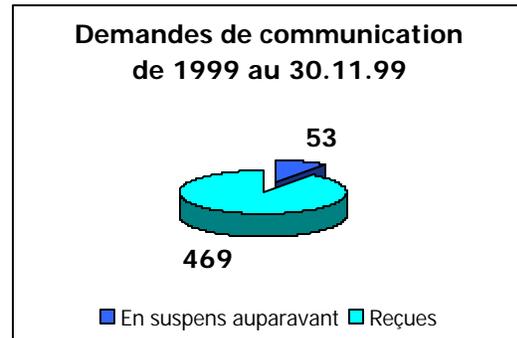
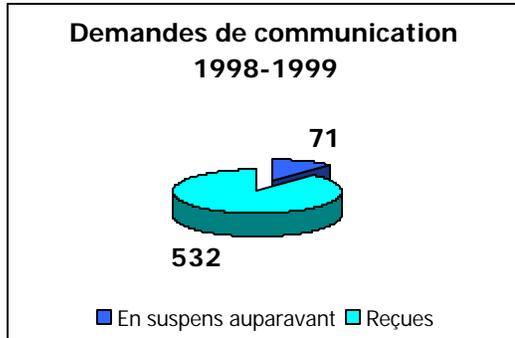
Dans le présent rapport on trouvera :

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

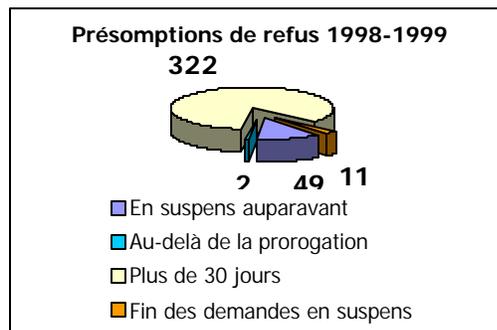
On trouvera en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

IV. Données statistiques

1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus donnent une bonne idée de l'arriéré de demandes de DRHC et du succès obtenu par le Ministère pour éliminer l'arriéré de présomptions de refus.



Au début de 1998/1999, le Bureau d'accès à l'information de DRHC avait 71 demandes non traitées, dont 49 (69 %) étaient déjà dans une situation de présomption de refus. Étant donné que 532 nouvelles demandes ont été reçues en 1998/1999, les 49 (en suspens auparavant) présomptions de refus représentent 9,2 % des demandes reçues annuellement et créent un fardeau inutile pour le Ministère.

On observe, en 1999/2000, une amélioration importante, c.-à-d. que sur 53 demandes non traitées seulement 11 (20,8 %) sont en situation de présomption de refus. Au total, 469 nouvelles demandes ont été reçues entre le 1^{er} avril et le 30 novembre 1999.

Comparativement à l'année précédente, le temps de traitement des nouvelles demandes reçues en 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999 s'est amélioré remarquablement.

- En 1998/1999, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prorogation du délai — s'établissait ainsi : sur 322 demandes

- 170 (52,8 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 88 (27,3 %) de 31 à 60 de plus
 - 24 (7,4 %) de 61 à 90 de plus
 - 40 (12,4 %) ont été menées à bien après plus de 90 jours
- En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, il n'y a pas eu de temps de traitement additionnel pour les nouvelles demandes sans prorogation de délai. On est arrivé à répondre à toutes les demandes dans les délais prévus dans la *Loi*.

(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'autovérification ne demandait pas au Bureau d'AAI de DRHC de fournir l'information.)

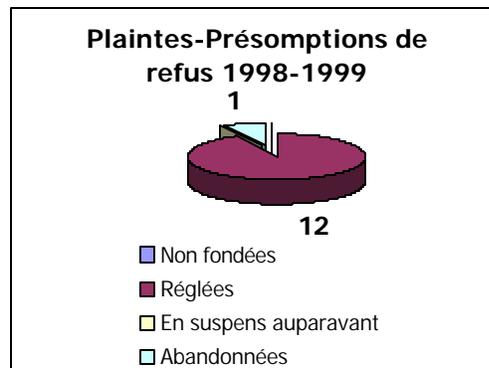
- Pour ce qui est des prorogations qui ont été demandées et qui n'ont pas été respectées, les ventilations sont les mêmes.

En 1998/1999, sur les quatre prorogations de délai, 2 (50 %) sont allées au-delà de la prorogation :

- 1 (50,0 %) a nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 1 (50,0 %) a pris de 31 à 60 jours de plus
- Pour le présent exercice (jusqu'au 30 novembre 1999) toutes les prorogations ont respecté le délai prévu dans la *Loi*.

Au 30 novembre 1999, il n'y avait aucune nouvelle demande en situation de présomption de refus. Par conséquent, nous ne présentons pas de graphique pour les présomptions de refus du 1^{er} avril au 30 novembre 1999.

2. Plaintes — Présomptions de refus



En 1998/1999, le Commissariat à l'information a enquêté 13 plaintes concernant des présomptions de refus contre DRHC. Le Bureau du Commissaire a réglé 12 (92,3 %) de ces plaintes.

En 1999/2000, le Commissariat à l'information a reçu et réglé une seule plainte concernant une présomption de refus relative à une demande faite en 1998/1999. Par conséquent, nous ne fournissons pas de graphique pour les présomptions de refus en 1999/2000.

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 un coordonnateur et 14 employés : 12 agents et 2 employés de soutien.

4. Bureau de l'AAI — Budget

Le budget salarial pour 1999/2000 s'élève à 624 025 \$ pour 13,5 années-personnes. Le budget d'exploitation au titre de l'AAI pour 1999/2000 est de 65 000 \$.

Le budget accordé à la formation est de 13 000 \$. Les chiffres du budget réservé à l'information ne sont pas accessibles pour les années antérieures parce que le budget de l'AAI faisait partie de l'enveloppe budgétaire d'une direction.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours prévus par la *Loi* accorde 20 jours pour le traitement (moins de jours si cette période comporte des congés). La liste des temps de traitement prévus à DRHC est dressée ci-dessous. Le graphique prévoit un délai de 20 jours pour répondre à une demande (sans prolongation).

<u>Secteur</u>	<u>Temps de traitement</u>
Secteur opérationnels	8 jours
Bureau de l'AAI (traitement)	1 jour
Cabinet du ministre	3 jours

V. Sources des retards

Au cours de l'exercice 1998/1999, de nombreuses raisons semblent expliquer le problème des retards pour répondre aux demandes de communication à DRHC. Parmi ces raisons, mentionnons le fait que plus d'une personne prend des décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, le processus d'approbation trop long et le temps que prennent les BPR pour chercher et récupérer des documents.

1. Pouvoir d'approbation

L'ordonnance de délégation des pouvoirs de DRHC précise les pouvoirs et le processus de formulation des recommandations et de prise des décisions relatives aux demandes de communication. Au Ministère, l'ancienne ordonnance de délégation prévoyait de multiples niveaux d'exercice des pouvoirs. En règle générale, le pouvoir de prendre des décisions, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* revenait au sous-ministre, au sous-ministre délégué, au sous-ministre adjoint, Services administratifs et financiers, au directeur et aux administrateurs de la Direction de la protection des renseignements personnels et de la sécurité. L'ordonnance de délégation comprenait certaines exceptions relatives aux décisions administratives et quelques exemptions.

Selon nous, l'ordonnance de délégation des pouvoirs avait tendance à les rendre diffus; il était difficile de déterminer qui au Ministère avait le pouvoir « définitif » de rendre une décision en

vertu de la *Loi*. Avant qu'une décision soit prise, le processus exigeait de multiples examens et signatures.

En décembre 1999, l'ordonnance de délégation des pouvoirs était révisée. Le Bureau de l'AAI et les agents de l'AAI ont alors reçu le pouvoir de prendre des décisions, ce qui constitue un des changements essentiels de cette révision. (Antérieurement les agents de l'AAI disposaient de certains pouvoirs tandis que d'autres étaient réservés au directeur et au sous-ministre adjoint.)

Même si certains pouvoirs sont confiés au chef de l'AAI et à ses agents, il reste que l'ordonnance de délégation assure des pouvoirs à un certain nombre d'autres fonctionnaires du Ministère. À notre avis, l'ordonnance ne délimite pas clairement qui est autorisé à prendre une décision et qui est responsable d'appliquer la *Loi*. L'ordonnance de délégation comporte encore de trop nombreux niveaux.

2. Processus d'approbation

En 1998/1999, le processus d'approbation exigeait la signature de divers membres de l'organisation. Ces multiples signatures retardaient de manière évidente le processus de réponse. Elles empêchaient de donner suite aux demandes de communication dans les délais.

Le cadre de direction de la région devait approuver les décisions proposées relativement à la demande de communication. Lorsque les documents étaient prêts à être divulgués, le dossier de demande devait être renvoyé au chef pour qu'il appose sa signature. En outre, le chef des Communications devait également signer la demande.

Le Cabinet du ministre précédent devait signer toutes les demandes considérées comme délicates avant que les documents soient remis au demandeur.

Comme le processus comportait un grand nombre de signatures, il était difficile de déterminer si une signature signifiait une approbation, un examen, ou l'acceptation d'une mesure prise au cours du processus d'approbation.

3. Communications

Les Communications fournissent les infocapsules pour les demandes de communication d'information délicate. Lorsque des infocapsules étaient nécessaires, le processus d'approbation comprenait la nécessité pour le chef des Communications de signer le dossier de demande. Pour terminer l'infocapsule, le service des Communications exigeait généralement que d'autres services du Ministère apposent leur signature. Ces multiples signatures contribuaient à retarder le processus de traitement des demandes.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Les BPR doivent faire les recherches de documents et les récupérer pour répondre aux demandes de communication. Ils doivent fournir les documents au Bureau de l'AAI dans un délai de 10 jours de la réception d'un avis de demande de communication (appelé demande de réponse). En 1999/2000, les documents étaient demandés dans un délai de huit jours.

En 1998/1999, les BPR n'arrivaient pas à remettre les documents au Bureau de l'AAI dans les délais impartis. De nombreuses raisons expliquaient les retards. Il y avait, par exemple, entre les BPR et les agents du Bureau de l'AAI des discussions prolongées indéfiniment à propos des documents à ne pas communiquer, ou des documents qui pourraient répondre à la demande, etc.

Les BPR demandaient au sous-ministre adjoint compétent à l'Administration centrale de signer les documents avant de les expédier au Bureau de l'AAI. Cela ajoutait une étape supplémentaire au processus.

5. Bureau de l'AAI

Le Ministère avait besoin d'information de gestion factuelle pour savoir précisément où se produisaient les retards dans le traitement des demandes de communication. Des données de gestion précises étaient requises pour déceler la nature et l'ampleur du problème de retards. On ne disposait pas de ces renseignements ou, lorsqu'on pouvait les trouver, il fallait faire des efforts manuels importants pour recueillir les données.

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

De nombreux facteurs ont permis d'éveiller DRHC à l'ampleur du problème des retards au Ministère.

Parmi ces facteurs, mentionnons une demande de communication qui était en retard de 80 jours. Cette question a même été débattue au Parlement. De plus, le Commissaire à l'information a publié l'année dernière les fiches de rendement de six ministères. Les fiches de rendement ont permis de constater que les six ministères n'obtenaient pas la note de passage. Elles ont permis d'attirer l'attention du public sur les problèmes de retards chroniques que devaient subir les demandeurs de documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au lieu d'attendre les résultats d'une autre fiche de rendement, DRHC a décidé d'être proactif et de résoudre les problèmes qui étaient à l'origine des présomptions de refus.

DRHC a accompli des progrès remarquables non seulement pour résoudre ses problèmes de retards, mais bien pour les éliminer complètement. Le Ministère a adopté une approche de tolérance zéro afin d'observer les délais prévus dans la Loi. Le sous-ministre a exprimé clairement aux cadres supérieurs, au début d'avril 1999, qu'à l'avenir les retards ne seraient plus tolérés. Le sous-ministre continue d'insister sur l'importance de respecter les délais établis par le Ministère pour répondre aux demandes de communication, lors des réunions de gestion hebdomadaires auxquelles assistent tous les sous-ministres adjoints et les chefs régionaux.

1. Ordonnance de délégation

L'ordonnance de délégation a été révisée de sorte que le pouvoir de décision puisse être exercé par le directeur, le chef (coordonnateur de l'AAI) et les agents de l'AAI de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité. Il s'agit de faire en sorte que les décisions soient prises par les employés du Ministère qui possèdent les connaissances appropriées relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*, sans avoir à demander l'approbation à une ou plusieurs personnes occupant un rang plus élevé dans l'organisation.

2. Processus d'approbation

Le Ministère a simplifié le processus d'approbation. Il incombe au coordonnateur ou aux agents de l'AAI de prendre les décisions relatives aux demandes de communication. Le Bureau de l'AAI fournit au sous-ministre adjoint compétent la demande de divulgation pour les documents de caractère délicat, à titre d'information, et lui accorde une durée de circulation de 24 heures. Pour les autres demandes, un courriel comprenant le texte de la demande de communication est envoyé au sous-ministre adjoint à titre d'information.

Les Communications ne font plus partie du processus d'approbation. Les exigences des Communications sont traitées dans une démarche en parallèle et selon un processus distinct.

Le Cabinet du ministre recevra un avis trois jours avant la divulgation de l'information dans le cas de demandes ou de documents délicats. Le Bureau de l'AAI envoie l'avis par courriel. Il s'agit d'informer le Cabinet du ministre que des documents seront communiqués, de lui indiquer les documents qui sont considérés comme délicats et de lui remettre une copie des documents divulgués. Pour ce qui est des autres demandes, un courriel comprenant le texte de la demande de communication est envoyé au Cabinet du ministre à titre d'information.

3. Communications

Les exigences du Ministère en matière de communications sont maintenant traitées dans une démarche en parallèle avec le BPR, qui commence lorsque ce dernier reçoit l'avis de demande de communication. Lorsque le BPR renvoie les documents au Bureau de l'AAI, l'infocapsule accompagnera généralement le dossier.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Le Bureau de l'AAI a établi une relation différente avec les BPR. Le Bureau est maintenant le service de l'organisation qui gère et contrôle le processus de demande de communication. Antérieurement ce processus était soumis à de nombreuses signatures. Désormais le Bureau de l'AAI prend les décisions et gère le processus de communication. Le Bureau de l'AAI assure le suivi avec les BPR pour faire en sorte que les délais de traitement soient respectés.

Le Bureau de l'AAI est fortement appuyé par le sous-ministre et les cadres supérieurs du Ministère. C'est pour cette raison que les BPR suivent les conseils du Bureau de l'AAI au lieu de discuter indéfiniment des documents qui peuvent être divulgués ou ne pas l'être aux termes de la *Loi*.

5. Bureau de l'AAI

Au Bureau de l'AAI, de nombreuses améliorations ont aidé à résoudre le problème des retards au Ministère.

L'acquisition du Système « *ATIP flow* » permet au Bureau de déterminer avec précision où et quand les retards se sont produits dans le processus de traitement des demandes. Facteur d'égale importance, les BPR et les cadres supérieurs reçoivent une rétroaction sur leur rendement par rapport aux normes de traitement. Les rapports que produit le système permettent au Bureau de l'AAI d'adopter une attitude proactive dans la surveillance du respect des délais.

Les procédures ont été modifiées pour faire en sorte que le Bureau de l'AAI gère et contrôle le processus de communication. Le Bureau de l'AAI envoie une demande de réponse au sous-ministre adjoint (SMA) du secteur du programme susceptible de détenir les documents. La demande de réponse est un message électronique que transmet le Bureau de l'AAI pour aviser qu'il a reçu une demande de communication. Le message électronique n'est pas suivi d'un document sur papier. La demande de réponse décrit l'information requise et fournit au BPR une date limite pour remettre les documents au Bureau de l'AAI. Elle mentionne également que si les documents sont considérés comme délicats, le BPR devrait entrer en contact avec les Communications pour faire préparer une infocapsule à remettre avec les documents au Bureau de l'AAI.

Deux jours après l'envoi de la demande de réponse, un agent du Bureau de l'AAI entre en communication avec le Bureau du sous-ministre adjoint. Il s'agit de préciser quel BPR détient la demande, le nom de la personne-ressource au BPR, toute question délicate et toute autre question administrative préliminaire, comme par exemple l'estimation des frais ou une prolongation.

Le Bureau de l'AAI croit que ces mesures lui permettent d'assurer un contrôle de la gestion du processus de manière proactive.

VII. Recommandations

Voici nos recommandations :

- ❖ Le coordonnateur est directement responsable d'assurer l'observation de la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer à assurer un solide rôle de leadership en établissant une culture de l'observation dans l'ensemble de DRHC. Pour jouer ce rôle, il doit obtenir le soutien indéfectible du ministre et du sous-ministre. Le Ministère doit continuer d'appliquer son exemplaire politique de « tolérance zéro » concernant les présomptions de refus.
- ❖ L'ordonnance de délégation des pouvoirs doit être révisée pour indiquer clairement (comme le signale le Ministère) que le coordonnateur et les agents de l'AAI peuvent exercer leurs pouvoirs, sans consulter d'autres fonctionnaires du Ministère pour faire approuver des décisions prises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- ❖ Le coordonnateur de l'AAI doit surveiller de près le processus de demandes de communication pour faire en sorte que fournir les documents à divulguer à des fins d'information ne se transforme pas en un processus de signatures.
- ❖ Le coordonnateur de l'AAI doit continuer à surveiller les normes fixées par le Ministère pour répondre aux demandes de communication et à les comparer aux délais réels afin de maintenir les résultats exemplaires obtenus au cours de l'exercice 1999/2000.
- ❖ Les évaluations faites par les gestionnaires de l'exploitation devraient insister sur le bon rendement relatif au traitement des demandes de communication.
- ❖ La formation en matière d'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires et faire partie de leur stage d'orientation, et des cours de recyclage dans ce domaine devraient être offerts à tous les gestionnaires.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC-10 décembre 1999

Le 10 décembre 1999, le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC a été interviewé afin d'établir la présente fiche de rendement.

II. DRHC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue

Questionnaire à des fins d'analyse statistique aux demandes officielles adressées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes remontant à l'exercice financier précédent.		1^{er} déc. 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées :	71	53
2.	Nombre de demandes remontant à l'exercice financier précédent — situation de présomption de refus le premier jour du nouvel exercice financier :	49	11
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes comptées dans la Partie A.		1^{er} déc. 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice financier :	532	462
4.A	Combien de demandes a-t-on traitées <i>dans</i> le délai prescrit de 30 jours?	152	374
4.B	Combien de demandes a-t-on traitées dans un délai supérieur au délai prescrit de 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i> ?	322	0
4.C	De combien de jours a-t-on prolongé le délai prescrit <i>sans demander de prorogation</i> ?		
	1-30 jours :	170	0
	31-60 jours :	88	0
	61-90 jours :	24	0
	Plus de 91 jours :	40	0
5.	Dans combien de cas a-t-on prolongé le délai conformément à l'article 9?	6	25
6.A	Combien a-t-on traité de demandes <i>dans</i> le délai prorogé?	4	25
6.B	Dans combien de cas a-t-on dépassé le délai prorogé?	2	0
6.C	De combien de temps a-t-on prolongé le délai prorogé?		
	1-30 jours :	1	0
	31-60 jours :	1	0
	61-90 jours :	0	0
	Plus de 91 jours :	0	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes faisaient l'objet d'une présomption de refus?	0	

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 la traiter ou sur le temps qu'il faut pour la traiter.
	MERCI D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE

III. DRHC — Questionnaire de contrôle (décembre 1999)

Questionnaire de contrôle — décembre 1999

Délégation de pouvoirs :

1. 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.)

En vertu du nouvel arrêté sur la délégation de pouvoirs, toutes les responsabilités administratives ont été confiées aux agents de l'AAI, qui possèdent de l'expertise et l'expérience nécessaires pour appliquer pleinement les dispositions de la *Loi*, dont les exceptions, en vue d'accélérer les délais de réponse aux demandeurs et d'observer les exigences de la *Loi*.

Texte de l'Arrêté sur la délégation :

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

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 du Développement des ressources humaines 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*.

La ministre (Jane Stewart)

Rédigé à Ottawa le ____ jour de ____ 1999

Nota : Comme le tableau des attributions est très détaillé, puisqu'il comprend les attributions de nombreux titulaires de postes compte tenu des articles de la *Loi*, il n'est pas intégré dans le présent rapport. L'arrêté comprend les personnes qui approuvent les décisions conformément aux articles de la *Loi sur l'accès à l'information*, y compris le chef et les agents de l'AAI.

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
Nota : Les descriptions de poste des agents étaient remises avec le questionnaire.
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)
Les agents de l'AAI exercent leurs pouvoirs sans qu'il existe un autre processus d'approbation.

Bureau de l'AAI:

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 :

Le coordonnateur de l'AAI relève du directeur, Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

b) Aux fins administratives :

Le coordonnateur de l'AAI relève du directeur, Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

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

Le directeur de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur.

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.)

oui; non

Il a pour mandat de respecter les délais prévus par la *Loi* et de faire en sorte que les exceptions soient appliquées de manière précise et limitée. À partir du présent exercice, DRHC s'est fixé comme but de ne pas dépasser les délais prévus par la *Loi*. Prière de consulter la description de poste du chef.

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 de l'accès à l'information exerce ses fonctions à temps plein.

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

Oui. La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité, à l'Administration centrale, répond à toutes les demandes officielles d'information.

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

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 :

Classification

Temps plein/partiel

Agents:

PM-05

temps plein

PM-05

temps plein

PM-05

temps plein

PM-05

temps plein

PM-03

temps plein

PM-03

temps plein

PM-03

temps plein

PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
FI-03	temps plein
PM-01	temps plein

B : Personnel de soutien :

Classification

Temps plein/partiel

CR-04	temps plein
CR-03	temps plein

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

Nota : Les renseignements relatifs aux procédures, fournis avec le questionnaire, sont reproduits ci-dessous et concernent les demandes de communication de renseignements délicats, les normes de service et la table des matières du Manuel ministériel de l'AAI.

**ACCÈS À L'INFORMATION
PROCÉDURES RELATIVES AUX DOSSIERS DÉLICATS**

On appelle dossiers délicats ceux qui pourraient avoir des répercussions négatives sur le Ministère ou ses fonctionnaires, y compris le ministre. On a élaboré des procédures particulières pour traiter ces demandes et faire en sorte que les cadres supérieurs de DRHC et le ministre soient informés et prêts (p. ex., infocapsules, fiches pour la période des questions) à répondre aux questions que soulèvent les médias ou la Chambre des communes.

- C'est la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité (DGIRPS) qui reçoit la demande. Il incombe au programme, à la région ou à la DGIRPS de déterminer s'il s'agit d'une demande délicate. En règle générale, on détermine la nature délicate de la demande dès la réception de celle-ci; il peut arriver toutefois qu'on ne puisse en préciser le caractère délicate avant d'avoir reçu et examiné les documents.
- Un courriel est envoyé au cadre de direction du programme ou de la région pour lui demander de fournir les documents requis. Ce courriel renferme tout le texte de la demande, la source, le nom du responsable à la DGIRPS et la date où le programme ou la région doit renvoyer les documents à la DGIRPS. Des copies du courriel sont expédiées à la personne-ressource de l'AIPRP du programme ou de la région, aux Communications, à Affaires ministérielles et générales, au Cabinet du sous-ministre et au Cabinet du ministre.
- Sur réception de l'information demandée, la DGIRPS examine la documentation et la recommandation proposée par le secteur du programme ou la région et applique, s'il y a lieu, les exceptions ou les exclusions nécessaires. Le programme ou la région, en collaboration avec les Communications, fournit les infocapsules.
- La DGIRPS complète le dossier et obtient la signature du cadre de direction du programme ou de la région

- Une note d'information de divulgation de l'AIPRP est livrée par porteur à l'adjoint de direction du ministre au moins trois jours avant la communication des documents. Les infocapsules sont jointes à l'avis avec les documents à divulguer. L'avis et les infocapsules sont aussi envoyés par courriel aux personnes suivantes :
 - Cadre de direction du programme ou de la région (SMA ou directeur général)
 - Personne-ressource de l'AIPRP du programme ou de la région
 - Communications
 - Affaires ministérielles et générales
 - Cabinet du ministre
 - Cabinet du sous-ministre
 - Porte-parole responsable de la demande (désigné par le programme ou la région)
 - SMA, Services administratifs et financiers
- Si le SMA n'a pas signé les documents à la date voulue, ils seront quand même communiqués afin de respecter le délai de 30 jours prévu dans la *Loi*.
- Dans les cas où il y aura d'autres communications de documents, un courriel, adressé à la personne susmentionnée sera envoyé avant la divulgation, avec les infocapsules.

REMARQUE : En ce qui concerne toutes les autres demandes d'accès à l'information (non délicates) un courriel, renfermant le texte de la demande, la source et la date prévue de la communication sera envoyé à l'adjoint de direction du ministre, à l'adjoint législatif, à l'attaché de presse, à l'adjoint ministériel, aux Communications, au cadre de direction du programme ou de la région et à la personne-ressource de l'AIPRP. Si le CM souhaite voir les documents communiqués pour une demande particulière, des dispositions seront prises pour soit en fournir une copie, soit permettre la consultation de ces documents.

31 août 1999

Normes de service : protection des renseignements personnels, accès à l'information et droits de la personne

Avant-propos

Le Ministère assure l'observation non seulement de la lettre des mesures législatives sur la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information et les droits de la personne, mais aussi de leur esprit.

Ce bref guide sur les normes de service a été rédigé à l'intention des employés responsables de la protection des renseignements personnels, de l'accès à l'information et des droits de la personne. Il vise à promouvoir la qualité des services de même que les valeurs essentielles du Ministère : **le respect, le professionnalisme, l'ouverture et l'esprit d'équipe**. Il encourage les employés à adopter une attitude professionnelle à l'égard de leurs responsabilités, et leur fournit des outils et des méthodes de travail qui les aideront à uniformiser les procédures internes et à améliorer les délais de traitement des nombreuses demandes d'information que le Ministère reçoit tous les ans.

Adopter une attitude proactive

Établir un premier contact

Dans la plupart des cas, lorsqu'une nouvelle demande arrive, on ouvre un dossier officiel, un accusé de réception est envoyé à l'auteur de la demande et un message électronique est expédié au cadre de direction du programme susceptible de détenir les documents requis.

Une fois le message électronique expédié, il est recommandé d'entrer en contact dans les deux jours qui suivent, soit par téléphone, soit en personne avec un fonctionnaire du programme responsable de la demande. En plus de favoriser la communication et la collaboration entre vous et les responsables du programme, cette procédure vous permettra :

- de gagner du temps puisque vous serez informé immédiatement du nom de la personne chargée de fournir les documents;
- de vous familiariser avec la demande et vous assurer que vous en avez une interprétation claire;
- de vérifier si la demande a été envoyée au programme approprié ou à la région voulue et de veiller à ce que tous les intervenants susceptibles de posséder l'information aient été consultés;
- d'expliquer les délais à accorder aux responsables du programme, c.-à-d. huit jours ouvrables pour vous envoyer les documents, huit jours pour en faire l'examen, une journée pour les faire approuver par le sous-ministre adjoint responsable du programme (pour les dossiers délicats), trois jours pour informer le Cabinet du ministre de la communication des documents, soit 20 jours ouvrables au total (30 jours civils) pour répondre à une demande, conformément à la législation;
- d'encourager les fonctionnaires du programme à préparer une estimation des coûts, s'il y a lieu, avant la fin du délai de 30 jours établi par la *Loi*;
- de faire un premier examen de la nature délicate de la demande :
 - expliquer aux responsables du programme la marche à suivre pour traiter les demandes délicates;
 - les encourager à commencer à travailler avec les Communications le plus tôt possible en vue de préparer les infocapsules.

Aller à la source

Pour entretenir des relations harmonieuses n'hésitez pas à aller à la source, afin d'obtenir les documents ou de poser des questions. Profitez de l'occasion pour vous présenter et pour rencontrer les fonctionnaires responsables des programmes puisque vous aurez probablement à communiquer à nouveau avec eux. En règle générale, les responsables des programmes sont davantage portés à répondre à vos demandes s'ils ont eu la chance de vous rencontrer.

Offrez vos services

Dans la plupart des cas, les responsables de programmes, à l'Administration centrale et dans les régions, sont prêts à collaborer avec vous. Toutefois, ils ne sont pas des experts en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information, et il n'est pas rare qu'ils ne comprennent pas tous les enjeux relatifs à ces questions. Pour faciliter la coopération, soyez proactif. Il vous incombe de faire comprendre l'importance de la législation et de leur proposer de l'information et des séances de formation.

Effectuer un suivi

Comme nous le recommandons ci-dessus, vous avez établi un premier contact avec les responsables du programme quelques jours après avoir envoyé un message électronique afin d'éviter les retards dans le traitement de la demande pour vous assurer, dès le départ, que le processus est déjà bien amorcé. Toutefois, vous n'avez pas reçu de nouvelles du programme et vous attendez toujours les documents demandés...

Deux jours avant le délai fixé pour la réception des documents, il est recommandé de communiquer avec la personne-ressource pour lui demander si l'échéance sera respectée, et s'assurer que le travail est bel et bien commencé. Profitez de l'occasion pour signaler que, selon les normes de notre service, le directeur devra intervenir si les documents ne sont pas reçus dans un délai de 8 jours.

Informez votre gestionnaire de tout empêchement et/ou de tout problème susceptible de survenir.

Après huit jours...

Si vous n'avez toujours rien reçu 8 jours après l'envoi du premier message, le directeur de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité devrait envoyer un message électronique au cadre de direction du programme ou de la région responsable. Si après avoir envoyé ce message, vous n'avez toujours pas de nouvelles du programme, le sous-ministre adjoint des Services administratifs et financiers devrait téléphoner au cadre de direction du programme ou de la région responsable. Après avoir effectué ces suivis, le sous-ministre doit être informé de toutes les demandes en suspens.

Soyez courtois

Tenir l'auteur de la demande informé du statut de celle-ci.

La *Loi* prévoit un délai de 30 jours pour répondre aux demandes d'information et, sauf dans certains cas particuliers, ce délai ne peut être prolongé. Cependant, il pourrait arriver que pour des raisons administratives et malgré tous vos efforts, il s'avère impossible de respecter l'échéance.

En pareil cas, on recommande d'envoyer une lettre de courtoisie ou de téléphoner à l'auteur de la demande pour l'informer que vous vous occupez de son dossier, que le retard n'est pas intentionnel, et que vous serez en mesure de lui fournir une réponse plus précise prochainement. La plupart du temps, l'auteur d'une demande aime qu'on l'appelle et cette marque de courtoisie de votre part aidera à établir un rapport de confiance avec lui, ce qui pourrait éviter le dépôt d'une plainte au Commissariat à propos des retards.

Remerciez les personnes qui fournissent l'information

Dès que vous en avez l'occasion, ou lorsqu'un fonctionnaire ou le responsable d'un programme a bien collaboré avec vous, envoyez-lui un courriel pour exprimer votre reconnaissance. N'oubliez pas de remercier les gestionnaires pour le bon travail accompli par leur personnel.

Travail en équipe

Nous formons une équipe. Nous visons tous le même but et les mêmes objectifs. Même si la charge de travail est répartie de manière équitable, il peut arriver que quelques-uns d'entre vous aient l'impression d'avoir des échéances plus difficiles à respecter. Vos collègues, dans votre section et dans les régions, peuvent vous aider :

- n'hésitez pas à demander de l'aide et à en offrir;
- cherchez à entretenir de bonnes relations avec vos collègues;
- partagez vos expériences et vos connaissances avec eux;
- consultez-les pour connaître leur opinion;
- rappelez vos collègues en région à propos des demandes qui leur sont envoyées;
- tenez-les informés, c.-à-d. prévenez-les lorsqu'une de leurs demandes est terminée ou lorsqu'elle fait l'objet d'une plainte auprès du Commissaire.

Consultez les programmes

Vous êtes des experts en matière de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information et de droits de la personne. Toutefois, la plupart d'entre vous ne connaissez pas les détails ou les questions délicates relatives aux divers programmes du Ministère. Par conséquent, il est essentiel de travailler en collaboration avec les responsables des programmes pour vous acquitter de vos fonctions. Il leur appartient, à titre de spécialistes de leur domaine, de déterminer le caractère délicat des renseignements et les répercussions que pourrait avoir leur communication. Vous avez besoin d'eux et ils ont besoin de vous :

- travaillez ensemble;
- consultez-les pour obtenir des explications et des détails relatifs à leur programme et à leur domaine de spécialité;
- encouragez-les à formuler des recommandations et des justifications très précises relativement aux mesures d'exception et d'exclusion de documents en vertu de la législation, ce qui vous permettra d'être davantage conscient des enjeux en cause, de disposer de solides arguments et d'être bien préparé si jamais il y avait une enquête.

Consultez les Services juridiques

Lorsque vous ne savez pas comment résoudre une plainte adressée au Commissaire, ou que vous avez du mal à interpréter un article de la *Loi*, n'hésitez surtout pas à consulter les Services juridiques, soit par téléphone, soit par courrier électronique pour obtenir un avis juridique. Partagez cette information avec vos collègues.

Consultez le Commissaire à l'information et le Commissaire à la protection de la vie privée

En cas de doute dans l'interprétation d'un article de la *Loi*, ou tout simplement pour obtenir un deuxième avis, veuillez consulter les bureaux des Commissaires à la vie privée ou à l'information.

Encouragez la formation permanente

La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité appuie le Ministère dans ses efforts pour offrir aux employés des occasions de se former continuellement pour développer leurs compétences, les motiver et leur donner confiance en leur réussite :

- n'hésitez pas à profiter des occasions que vous offre votre employeur de développer vos compétences et d'acquérir de nouvelles connaissances;
- découvrez d'autres moyens de partager vos expériences avec vos collègues;
- organisez des séances de formation et d'information pour promouvoir la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information et les droits de la personne;
- assistez à des séances d'information ou à des échanges avec d'autres ministères et avec d'autres commissariats.

Soyez créateur... Innovez!

Même si la nature de votre travail ne requiert pas beaucoup de créativité, il est toujours possible d'innover et d'inventer de nouvelles méthodes de travail qui aideront à éliminer les obstacles et, par conséquent, à améliorer le service aux clients.

Par exemple, Développement des ressources humaines Canada a été le premier ministère à proposer de recevoir les demandes d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par l'entremise d'Internet.

Utilisez vos ressources

Le Système « *ATIP flow* »

Comme toutes vos demandes sont entrées et mises à jour dans ce système, c'est donc un outil indispensable que tous devraient utiliser. Pour que le système fonctionne efficacement, la coopération de tout le personnel est essentielle :

- Adoptez une attitude positive envers cet outil de travail.
- Entrez toutes les « MESURES » relatives au traitement de vos dossiers. Si vos collègues doivent s'occuper de l'un de vos dossiers pendant votre absence, le système doit leur fournir tous les détails dont ils auront besoin pour vous aider. En outre, ces données pourraient être utilisées pour établir divers rapports qui sont utiles à la Direction, et elles pourraient vous servir à régler des plaintes.
- Indiquez tous les changements ou tous les ajouts nécessaires pour adapter le système au besoin de l'unité.

Conclusion

Ce bref guide des normes de service présente tous les outils et toutes les méthodes de travail dont vous avez besoin pour promouvoir les valeurs essentielles du Ministère et améliorer la qualité des services aux clients.

Demandes :

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes d'accès à l'information — i dentificateurs 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.

Nous supprimons également le nom du demandeur dans toute la correspondance interne, y compris celle du programme et du CM.

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.

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?**
 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, jamais.
Pourcentage des demandes : 100 %
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, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.
- 2) **de la date prévue de la réponse finale**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.
- 3) **de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.
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 toutes les autres lignes directrices écrites que vous suivez à cet égard.)**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
Voir le tableau des délais –TABLEAU K (Remarque : Ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)
15. a) **L'avis au tiers est-il envoyé dès qu'on se rend compte de sa nécessité?**
 Toujours, 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 : 100 %
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 la partie non liée aux consultations nécessaires avec un tiers (ou autre)?**
 Toujours, presque toujours, parfois, rarement, jamais.
Notre politique est de terminer le traitement d'une demande dans les délais prévus par la *Loi*, et il arrive qu'une communication partielle soit faite. Comme les consultations peuvent avoir des conséquences sur les documents qui ne font pas l'objet de consultations, une seule communication des documents sera faite pour assurer la cohérence.
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

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; ___ rarement; _x_ jamais
Pourcentage des demandes : ___%
- 2. Quel est le délai d'exécution prévu pour la demande présentée à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet
- 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.)**
sans objet

B. Affaires publiques et Communications :

- 1. Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour préparer les infocapsules?**
__ Toujours; ___ presque toujours; _x_ parfois; ___ rarement; __ jamais
Pourcentage des demandes : ___%
Pour les demandes délicates seulement.
- 2. Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
8 jours.
Lorsque les Communications sont le BPR et qu'elles doivent présenter des documents en réponse à une demande, le temps de traitement est le même que pour les autres BPR.
- 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.)**
Le directeur, DGIRPS envoie des rappels au BPR par courrier électronique. Le SMA, Services administratifs et financiers, peut être appelé à intervenir si le BPR ne donne pas suite à la demande. En dernier lieu, le sous-ministre pourra prendre des mesures.

C. Cabinet du ministre :

- 1. Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; x jamais
Pourcentage des demandes : ___ %
En ce qui concerne les demandes délicates, le CM reçoit une copie des documents à divulguer.
- 2. Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet
- 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'y a pas de signature du CM. Les documents sont communiqués à la date prévue.

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; x jamais
Pourcentage des demandes : ___ %
- 2. Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet
- 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.)**
Le Cabinet du sous-ministre n'est informé que des demandes de documents délicats trois jours avant leur communication. Aucune copie n'est fournie. Ce cabinet ne donne aucune approbation et ne signe pas de documents.

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 :

LE BPR/LE PROGRAMME

- 1. Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais
Pourcentage des demandes : ___ %
On demande une signature du SMA du BPR avant de communiquer l'information (dossiers délicats seulement). Le sous-ministre adjoint du BPR doit signer lorsqu'il s'agit de divulguer des documents de nature délicate. Aucune signature n'est nécessaire pour les autres demandes. – Voir le Tableau N (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)
- 2. Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
 1_ jour - (24 heures).
- 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.)**
Si le délai d'exécution n'est pas respectée, le directeur, DGIRPS entre en communication avec le sous-ministre adjoint pour obtenir sa signature et renvoyer les documents aussitôt que possible. Si les documents n'arrivent pas à temps pour respecter le délai prévu par la *Loi*, une autre copie sera envoyée au Cabinet du ministre avec la note d'avis. Les documents sont communiqués même dans les cas où il a été impossible d'obtenir la signature du SMA.

Frais :

- 1. Avez-vous une politique des frais? (Dans l'affirmative, prière de fournir une copie.)**
 oui; non
Voir la politique des frais (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

ETP/Budgets de fonctionnement :

- 1. Quelle division ou unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'AAI?**
La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité est responsable de l'affectation budgétaire du Bureau de l'AAI.
- 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?**
1999/2000 : 624 025 \$; nombre d'années-personnes : 13,5
1998/1999 : _____; nombre d'années-personnes : ____
1997/1998 : _____; nombre d'années-personnes : ____
4. **Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
1999/2000 : 65 000 \$
1998/1999 : \$
1997/1998 : \$
5. **Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant – 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?**
1999/2000 : environ 13 000 \$
1998/1999 : \$
1997/1998 : \$
Avant l'exercice financier 1999/2000, le Bureau de l'AIPRP ne disposait pas de son propre CR. Le budget de l'AIPRP était intégré à celui de l'ensemble de la Direction. Par conséquent, il est impossible de donner des chiffres pour les exercices précédents.

IV. Autres renseignements de DRHC

L'« INITIATIVE SUR LA TRANSPARENCE DU GOUVERNEMENT »

Il est maintenant possible d'utiliser Internet pour déposer une demande d'accès à de l'information que détient Développement des ressources humaines Canada. On peut trouver le formulaire de demande sur notre site Web à l'adresse suivante :

www.DRHC-drhc.gc.ca/fas-sfa/access/access.shtml

Transports Canada (TC)

A. RAPPORT—Janvier 2000

I. Glossaire

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.

BPR : Bureau de première responsabilité ou un endroit au Ministère responsable du sujet dont traite la demande d'accès.

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 déferée à la Cour fédérale.
- Réglées — 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 varient 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) 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

Depuis plusieurs années, le Commissaire à l'information reçoit des plaintes au sujet de Transports Canada (TC) et de son incapacité d'observer les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce ministère fait partie de nombreuses institutions qui font l'objet d'un examen parce qu'elles éprouvent des difficultés chroniques à répondre aux demandes dans les délais. Lorsque le Commissaire à l'information reçoit un grand nombre de plaintes contre un ministère relatives aux présomptions de refus, cela indique généralement qu'il existe au Ministère un problème plus sérieux de respect des délais. C'est pour cette raison que TC est l'un des ministères qui fait l'objet d'un examen en vue de déterminer dans quelle mesure il observe les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

III. Normes de notation

La présente fiche de rendement contient les résultats de l'examen de rendement de TC mené par le Commissaire à l'information jusqu'au 30 novembre 1999.

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

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

<u>% de présomptions de refus</u>	<u>Commentaire</u>	<u>Note</u>
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 pourcent	Signal rouge	F

Sur cette échelle de notation, TC obtient un F². Son rendement est inacceptable. [Au cours du présent exercice jusqu'au 30 novembre 1999, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 232:71=30,6 %.]

Le présent rapport propose :

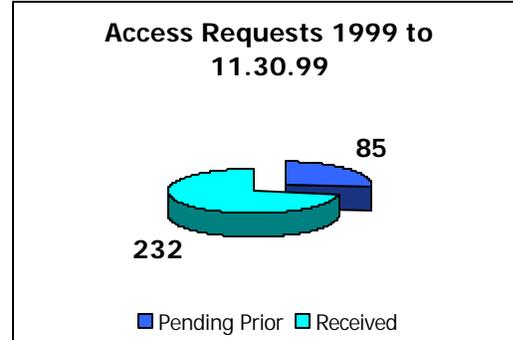
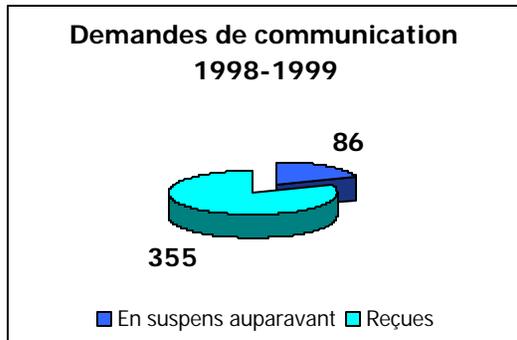
- une analyse des statistiques
- une justification de la fiche de rendement
- une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement
- des recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

On trouvera en annexe au 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.

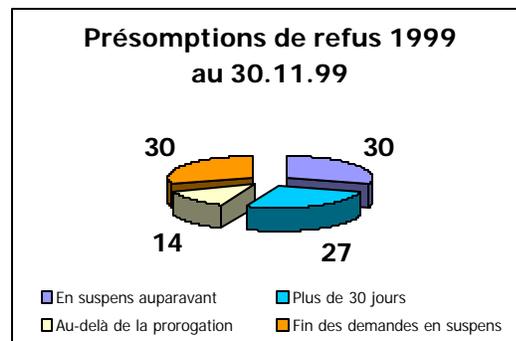
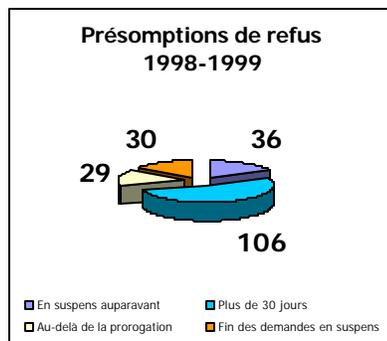
² Cette note reflète seulement le rendement du Ministère quant au respect des délais de réponse jusqu'au 30 novembre 1999. Elle ne concerne d'aucune façon la capacité de TC à appliquer les exceptions de la *Loi*, ce qu'il fait généralement avec professionnalisme et retenu.

IV. Données statistiques

1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus donnent une bonne idée de l'arriéré de demandes à TC.



Au début de l'exercice 1998/1999, il y avait au Bureau d'accès à l'information de TC 86 demandes dont le traitement n'était pas terminé et de ce nombre 36 (41,9 %) étaient déjà dans une situation de présomption de refus. L'exercice 1999/2000 montre une légère amélioration puisque sur 85 demandes en suspens, 30 (35,3 %) étaient en situation de présomption de refus.

Compte tenu du fait que 355 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1998/1999 et 232 en 1999/2000 jusqu'au 30 novembre, ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme des présomptions de refus représentent 10,1 % et 12,9 % respectivement 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 de traitement des demandes montre aussi que TC éprouve des difficultés à respecter les délais prévus dans la *Loi*.

- En 1998/1999, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prorogation du délai — s'établissait ainsi : sur 106 demandes
 - 53 (50,0 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 22 (20,8 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
 - 6 (5,6 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus

- 25 (23,6 %), plus de 90 jours de plus
- En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, les chiffres relatifs au temps de traitement des demandes dont le délai n'a pas été prorogé étaient les suivants : sur 27 demandes
 - 22 (17,2 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 2 (13,9 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
 - 2 (21,2 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
 - 1 (47,7 %), plus de 90 jours de plus

(Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré des demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'autovérification ne demandait pas au Bureau d'AAI de TC de fournir l'information.)

- Pour ce qui est des prorogations qui ont été demandées et qui n'ont pas été respectées, les chiffres sont les suivants.

En 1998/1999, sur 50 demandes, 29 (58 %) sont allées au-delà de la prorogation :

- 12 (41,4 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
- 6 (20,7 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
- 4 (13,8 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
- 7 (24,1 %) ont nécessité plus de 90 jours de plus

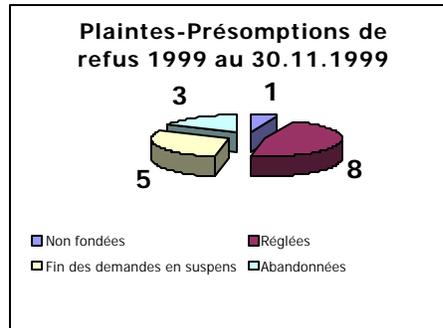
Pour le présent exercice, sur les 14 (34,1 %) demandes visées par une prorogation :

- 8 (57,2 %) ont pris de 1 à 30 jours de plus
- 1 (7,1 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
- 4 (28,6 %) ont nécessité de 61 à 90 jours de plus
- 1 (7,1 %), plus de 90 jours de plus

Au 30 novembre 1999, 30 (12,9 %) des nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient considérées comme des présomptions de refus, et on ne connaît pas le nombre de jours qui se sont écoulés pour ces demandes en suspens.

À remarquer que TC réduit le délai de réponse aux demandes en retard.

2. Plaintes—Présomptions de refus



En 1998/1999, le Commissariat à l'information a reçu 46 plaintes concernant des présomptions de refus contre TC – la plupart (39, 84,8 %) ont été accueillies (réglées).

En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, le Commissariat à l'information a reçu 17 plaintes concernant des présomptions de refus contre TC. Sur les 12 plaintes dont le traitement était terminé, huit (66,7 %) ont été accueillies (réglées).

3. Bureau de l'AAI—Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du Bureau de l'AAI sous la direction 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 8 employés — 6 agents et 2 employés de soutien. En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre, le Bureau s'est assuré les services de consultants pour examiner les dossiers pendant une période équivalente à 60 semaines. Un employé a également été prêté au Bureau de l'AAI pendant une partie de l'année.

4. Bureau de l'AAI—Budget

Le budget salarial affecté à l'AAI pour 1999/2000 s'élève à 455 000 \$ pour 9,4 équivalents temps plein. En 1998/1999, il était de 342 000 \$ pour 7,5 équivalents temps plein. Le budget de 1997/1998 s'élevait à 267 000 \$ pour 6,5 équivalents temps plein.

Le budget d'exploitation au titre de l'AAI pour 1999/2000 s'élève à 40 000 \$. En 1998/1999, ce budget s'élevait à 130 000 \$ et l'on ne connaît pas le budget accordé en 1997/1998. Le budget de formation 1999/2000 est d'environ 6 000 \$, alors qu'il s'élevait à 10 600 \$ en 1998/1999 et à 15 700 \$ en 1997/1998.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours stipulé dans la *Loi* permet d'accorder 20 jours pour le traitement. Les échéanciers prévus par TC figurent ci-dessous. Le plan de TC donne 20 jours ouvrables pour répondre à une demande (sans prolongation).

Secteur

Temps de traitement

Bureau de l'AAI (réception)	1 jour
Secteur opérationnels	7 jours
Bureau de l'AAI (traitement)	4 jours
Communications	1 jour -30 à 40% des demandes
Signature du SMA/DGR	2 jours
Pouvoir d'approbation	4 jours
Bureau de l'AAI	1 jour – envoi de la réponse finale

* Le sous-ministre (30 à 40 % des demandes) ou le directeur général des Services à la haute direction possède le pouvoir d'approbation. Si les documents à approuver sont examinés par le Cabinet du ministre, le délai est inclus dans les 4 jours prévus pour le processus d'approbation.

V. Sources des retards

Plusieurs raisons semblent expliquer le problème des retards à TC. Parmi ces raisons, mentionnons une délégation de pouvoir insuffisante pour prendre les décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, un processus d'approbation trop long et le temps que consacrent les BPR à la recherche à la récupération des documents.

1. Pouvoir d'approbation

L'ordonnance de délégation des pouvoirs de TC précise les pouvoirs et le processus de formulation des recommandations et de prise des décisions relatifs aux demandes de communication. Selon nous, l'ordonnance ne délègue pas suffisamment de pouvoirs. Par conséquent, cela donne lieu à un processus de traitement et d'approbation lourd qui doit être simplifié.

Toutes les demandes reçues chaque semaine sont diffusées sur une liste hebdomadaire sommaire dans divers services du Ministère qui sont susceptibles de s'intéresser à ces demandes de communication. La liste est remise au Cabinet du ministre et au Cabinet du sous-ministre. Le Cabinet du ministre indiquera quelles demandes de communication doivent lui être fournies avant la divulgation des documents.

La sous-ministre indiquera également à quelles demandes elle répondra elle-même dans l'exercice du pouvoir qui lui a été délégué. Les demandes cochées sur la liste provisoire par la sous-ministre comprendront toutes celles qui l'auront été par le Cabinet du ministre. Dans ces conditions, la sous-ministre doit prendre les décisions au sujet de trente à quarante pour cent de l'ensemble des demandes.

L'ordonnance de délégation prévoit que le directeur général des Services à la haute direction et la sous-ministre exercent le pouvoir de prendre des décisions en vertu de la *Loi*. (Le directeur général relève du sous-ministre adjoint des Services généraux (SMA) qui exerce également des pouvoirs en vertu de la *Loi*. En pratique, le SMA exerce son pouvoir délégué seulement quand le directeur général est en vacances ou lorsqu'il n'est pas libre.) Si la sous-ministre n'a pas coché la demande sur la liste sommaire, la décision sera prise par le directeur général. Il n'y a qu'une seule exception à cette règle : lorsqu'un SMA d'un groupe de programmes n'est pas d'accord avec la recommandation du coordonnateur de l'AAI à propos des documents à divulguer au demandeur. Dans ce cas, la sous-ministre devra prendre la décision.

Le coordonnateur de l'AAI est autorisé à prendre des décisions administratives aux termes de la *Loi*, mais, autrement, il formule des recommandations aux décideurs autorisés.

Le coordonnateur et les agents de l'AAI sont les membres du personnel qui possèdent les connaissances d'expert relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour répondre aux demandes de communication, on consulte le personnel des programmes et d'autres employés qui participent au processus. Nous croyons que ces consultations devraient faire partie du traitement des documents qu'exécute le Bureau de l'AAI et ne pas être une étape distincte du processus. Lorsque le Bureau de l'AAI a terminé le traitement, l'ordonnance de délégation devrait accorder le pouvoir de prendre des décisions à ceux qui possèdent des connaissances d'expert relatives à la *Loi*. Plus les étapes supplémentaires du processus d'approbation éloignent le coordonnateur de l'AAI de la prise de décisions, plus le Ministère est susceptible d'éprouver des problèmes à répondre aux demandes dans les délais.

2. Processus d'approbation

Après avoir reçu les documents du BPR, le Bureau de l'AAI les examine en vue de recommander ceux qui font l'objet d'une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les recommandations du coordonnateur de l'AAI sont formulées dans une note documentaire de l'AAI. La note documentaire, une feuille à signer et une liste de documents sont envoyées au sous-ministre adjoint (SMA) ou au directeur général régional (DGR) du groupe de programmes qui a fourni le document. Le SMA ou le DGR approuveront la recommandation du coordonnateur de l'AAI ou indiqueront leur désaccord sur le formulaire de signature.

S'il s'agit d'une demande que le sous-ministre adjoint a cochée sur la liste hebdomadaire des demandes, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents demandés sont envoyés par le Bureau de l'AAI au Cabinet du sous-ministre pour qu'une décision soit prise.

Lorsque le SMA ou le DGR approuve la recommandation du coordonnateur de l'AAI, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents requis sont envoyés par le Bureau de l'AAI au directeur général des Services à la haute direction qui devra rendre une décision.

Lorsque le SMA ou le DGR n'approuve pas la recommandation du coordonnateur de l'AAI, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents demandés sont envoyés par le Bureau de l'AAI au Cabinet de la sous-ministre qui se chargera de prendre la décision.

Même si divers mots comme « accord » et « approbation » sont utilisés pour décrire les étapes du processus d'approbation, les multiples « points de contrôle » avant de divulguer le document ont pour effet de créer une culture institutionnelle où l'on cherche à ne courir aucun risque. L'accumulation de nombreuses étapes d'approbation d'une demande contribue à retarder le processus.

Transports Canada s'est doté d'un modèle de traitement qui prévoit accorder des jours à chaque service du Ministère qui participe au traitement d'une demande de communication. Sur les 20 jours que prévoit le modèle, 4 sont réservés à l'approbation, 2 à l'accord que doit donner le SMA ou le DGR et 1 seul jour est réservé aux Communications (30 à 40 % des dossiers). Un total de 7 jours représente 35 % du temps dont on dispose pour traiter une demande de communication. Ces délais pour l'examen, l'approbation ou l'accord à donner nous semblent excessifs.

Les tableaux ci-dessous présentent des chiffres sur les délais alloués par opposition aux délais réels en jours de travail pour les quatre étapes de traitement d'une demande (le temps pris par le

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Bureau de l'AIPRP n'est pas calculé). Ces données concernent toutes les demandes de communication reçues et terminées au cours de cette période.

Moyenne pour tous les dossiers

Délai accordé (en jours) pour 270 demandes	Jours réels 1^{er} avril 1998 – 31 mars 1999	Jours réels 1^{er} avril 1999 – 30 nov. 1999
Récupération - 7	8,05	5,99
Examen du SMA/DGR - 2	2,18	2,19
Examen des Communications - 1	2,38	1,0
Approbation - 4	2,74	3,62

Moyenne pour les demandes de présomption de refus

Délai accordé (en jours) pour 135 demandes	Jours réels 1^{er} avril 1998 – 31 mars 1999	Jours réels 1^{er} avril 1999 – 30 nov. 1999
Récupération - 7	9,77	6,3
Examen du SMA/DGR - 2	2,34	3,14
Examen des Communications - 1	2,53	1,0
Approbation - 4	3,36	6,57

3. Communications

Les Communications fournissent des infocapsules pour quelque 30 à 40 % des dossiers de demande de communication. Lorsque des infocapsules sont nécessaires, le dossier de demande au complet est remis aux Communications. Dans ces cas, les Communications ne devrait pas constituer une étape du processus d'approbation d'une demande. D'autres ministères ont constaté que les exigences des communications peuvent être gérées selon une démarche parallèle au processus de traitement des demandes, sans constituer une autre étape du processus.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Les BPR doivent chercher les documents et les extraire en vue de répondre aux demandes de communication. Les BPR doivent remettre les documents au Bureau de l'AAI dans un délai de sept jours de la réception d'une demande en provenance de ce bureau.

Les BPR fournissent des documents au Bureau de l'AAI dans un délai de sept jours. Même si les BPR connaissent l'état d'avancement d'un dossier de demande à mesure que celui-ci est traité, il n'existe pas de mécanisme pour rendre compte de la situation à la haute direction ou aux BPR afin de mesurer leur rendement compte tenu des normes de délai de traitement des demandes proposées par TC.

Les BPR s'attendent à ce que le Bureau de l'AAI l'appuie fortement pour qu'ils reçoivent la formation nécessaire afin de comprendre précisément leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et notamment la question des délais et des prorogations. En outre, les BPR ont besoin d'instructions et de procédures sur la manière d'exécuter les tâches qui leur sont confiées pour assurer le traitement des demandes de communication.

5. Bureau de l'AAI

Le Bureau de l'AAI vient de se doter du Système « *ATIP flow* » pour gérer les demandes de communication. Le Système fournit plusieurs rapports pour faire la gestion et rendre compte du volume des demandes de communication.

Le Ministère a besoin de renseignements de gestion factuels pour préciser à quelles étapes du traitement des demandes se produisent les retards. Des informations de gestion particulières sont nécessaires pour déterminer la nature et l'étendue des problèmes de retards. Lorsque les causes des retards seront connues, on pourra élaborer un plan pour que le Ministère puisse observer les délais prévus dans la *Loi* (et les délais de traitement d'une demande fixés par TC).

Les tableaux fournis sous la rubrique Processus d'approbation montrent le nombre moyen de jours nécessaires pour terminer le traitement des demandes de communication. Nous ne possédons pas les données pertinentes pour préciser le temps que prend le Bureau de l'AAI pour accomplir son travail. Par conséquent, il nous est impossible de déterminer si les retards sont attribuables au Bureau de l'AAI.

En mars 1999, on a demandé au coordonnateur de l'AAI d'examiner le problème des retards dans le traitement des demandes de communication au Ministère. Bien que de nombreuses mesures valables soient prises, ou seront prises, pour réduire le nombre de présomptions de refus, l'absence d'un plan global vient contrecarrer sérieusement ces efforts. On ne peut élaborer un plan que si l'on se fonde sur des informations précises relatives à la (aux) cause(s) des retards. Lorsqu'on connaîtra ces causes, on pourra alors prévoir des mesures d'ensemble pour que le Ministère puisse respecter les délais requis en vertu de la *Loi*.

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

TC a commencé à s'attaquer aux problèmes des retards dans le traitement des demandes d'accès à l'information. Au cours des deux dernières années, le Ministère a d'abord mis l'accent sur l'amélioration de la qualité et de l'uniformité des conseils que donne le Bureau de l'AAI aux employés ministériels et s'est occupé ensuite de restructurer et de simplifier le processus de l'AAI pour réduire le temps de réponse aux demandeurs.

Au cours des trois derniers exercices, le Ministère a accru le personnel. Des fonds additionnels ont été accordés pour soutenir les besoins en matière de formation et acheter le logiciel « *ATIP flow* » pour assurer le suivi des demandes d'accès. Un effort considérable de sensibilisation à l'AAI est déployé dans tout le Ministère actuellement et sera terminé au cours du présent exercice. Grâce à cette campagne de sensibilisation, les BPR ont pu fournir des documents dans les délais impartis dans environ 65 % des cas, ce qui représente une augmentation de 55 % par rapport à 1998/1999.

Le Ministère a accru ses efforts pour assurer la communication non officielle de documents. On étudie actuellement un certain nombre de mesures visant à intégrer d'autres données dans le site Web de TC.

1. Secteurs opérationnels (BPR)

Les responsabilités des BPR ont été modifiées il y a deux ans. Ils étaient auparavant chargés de chercher et de trouver des documents. Ils devaient aussi les examiner et recommander les informations qui pourraient faire l'objet d'une exception dans ces documents.

La procédure actuelle veut que les BPR cherchent les documents et les récupèrent pour ensuite les faire suivre au Bureau de l'AAI. Ce dernier les examine pour déterminer l'information qui fait l'objet d'une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les BPR peuvent toujours indiquer, d'après leurs connaissances des dossiers, si selon eux certains documents pourraient faire l'objet d'exception. L'examen réel des documents est fait par un agent de l'AAI qui possède des connaissances techniques relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le coordonnateur de l'AAI est d'avis que ce changement de procédure s'est soldé par une prise de décisions plus rapide et plus cohérente.

2. Examen des retards

En mars 1999, on a demandé au coordonnateur de l'AAI d'examiner le problème des retards dans le traitement des demandes de communication et de proposer des mesures pour résoudre le problème des présomptions de refus. Le Ministère a entrepris plusieurs projets :

- **Projet-pilote relatif aux documents électroniques** : ce projet vise à élaborer un système d'indexation des documents électroniques au moment où ceux-ci sont créés en vue d'établir un système de classement virtuel et de mettre au point une méthode uniforme d'indexation des documents.
- **Rétroaction sur le rendement des BPR** : deux régions reçoivent des informations sur leur rendement par rapport aux standards de temps établis par le Bureau de l'AAI pour répondre aux demandes de communication. Le coordonnateur de l'AAI prévoit élargir le mécanisme de compte rendu à chaque groupe, au niveau du groupe, en janvier 2000.
- **Formation et séances d'information sur la Loi** : le coordonnateur de l'AAI anime des séances de formation destinées aux employés de Transports Canada de même que des séances d'information à l'intention de tout le personnel de gestion de TC. À la fin de l'exercice 1999/2000, tout le personnel de gestion aura suivi ces séances et environ 1 000 employés (sur 4 800) auront reçu la formation. Cela comprend les employés de l'Administration centrale et des régions. Les séances destinées au personnel de gestion leur permettent de mieux comprendre le processus d'AAI, insistent sur l'importance du rôle qu'ils doivent jouer dans le processus et servent à s'assurer leur concours. On a ajouté un module d'AAI aux séances d'orientation des nouveaux employés du Ministère.

- Ressources : en 1999/2000, on a accru le nombre d'employés du Bureau de l'AAI; il dispose en effet d'un ETP supplémentaire, d'un employé prêté pendant une partie de l'année et de deux contractuels pour une période de 60 semaines (depuis le 30 novembre 1999).

3. Communication non officielle

Au cours des deux derniers exercices, le Ministère a favorisé la communication officielle de ses documents. Le nombre de demandes de communication non officielle traité par le Bureau de l'AAI a augmenté considérablement. En 1997/1998, sept demandes étaient traitées de manière officielle. En 1998/1999, ce chiffre est passé à 65. En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, 47 demandes ont été traitées de manière non officielle. Ces chiffres ne tiennent compte que des demandes ayant pour point d'accès le Bureau de l'AAI.

En outre, le Bureau de l'AAI a précisé les catégories d'information qui sont souvent demandées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et a ciblé les documents à divulguer de manière non officielle. Par conséquent, cette information — obtenue autrefois au moyen d'une demande aux termes de la *Loi* — peut être obtenue sans difficulté auprès des responsables du programme.

VII. Recommandations

Voici nos recommandations :

- ❖ Le coordonnateur de l'AAI est directement responsable d'assurer l'observation de la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer à assurer un solide rôle de leadership en établissant une culture de l'observation dans l'ensemble de TC. Pour jouer ce rôle, il doit obtenir le soutien indéfectible du ministre et du sous-ministre.
- ❖ Il est inhabituel de voir des sous-ministres se réserver le pouvoir de répondre eux-mêmes aux demandes de communication — surtout dans le tiers des cas ou plus. Cet aspect de l'ordonnance de délégation et de la pratique devrait être réexaminé.
- ❖ Le ministre devrait donner au coordonnateur de l'AAI et au sous-ministre 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.
- ❖ 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 ce processus à comprendre les échéances serrées.
- ❖ Dans le cas où il ne serait pas possible de respecter de nouveaux délais, 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, à éviter le dépôt d'une plainte.
- ❖ Si une demande en suspens depuis 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.
- ❖ Pour s'occuper du problème des retards, TC devrait établir un plan d'ensemble pour gérer les tâches nécessaires afin d'assurer le respect en substance des délais prévus dans la *Loi*. Ce plan devrait préciser les sources de retard et comprendre les cibles, tâches, documents produits, jalons, et responsabilités permettant d'observer la *Loi* de manière substantielle.
- ❖ Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la *Loi* au plus tard le 31 mars 2001.
- ❖ Le Bureau de l'AAI devrait faire des comptes rendus systématiques qui permettent d'évaluer si les BPR et d'autres services du Ministère tenus de respecter les délais de traitement des demandes de communication s'acquittent de leurs obligations. Ce mécanisme de compte rendu devrait s'appliquer au Bureau de l'AAI.

- ❖ 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 fois que sera achevé le programme de formation de 1999/2000.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AIPRP de TC—9 décembre 1999

Le 9 décembre 1999, le coordonnateur de l'AIPRP de TC a été interviewé afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

II. TC—QUESTIONNAIRE D'AUTOVÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire à des fins d'analyse statistique relativement aux demandes officielles adressées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes remontant à l'exercice financier précédent.		1 ^{er} déc. 1998 au 31 mars 1999	1 ^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées :	86	85
2.	Nombre de demandes remontant à l'exercice financier précédent — situation de présomption de refus le premier jour du nouvel exercice financier :	36	30
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		1 ^{er} déc. 1998 au 31 mars 1999	1 ^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice financier :	355	232
4.A	Combien de demandes a-t-on traitées <i>dans</i> le délai prescrit de 30 jours?	114	64
4.B	Combien de demandes a-t-on traitées dans un délai supérieur au délai prescrit de 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation?</i>	106	27
4.C	De combien de jours a-t-on prolongé le délai prescrit <i>sans demander de prorogation?</i>		
	1-30 jours :	53	22
	31-60 jours :	22	2
	61-90 jours :	6	2
	Plus de 91 jours :	25	1
5.	Dans combien de cas a-t-on prolongé le délai conformément à l'article 9?	50	41
6.A	Combien a-t-on traité de demandes <i>dans</i> le délai prorogé?	21	27
6.B	Dans combien de cas a-t-on dépassé le délai prorogé?	29	14
6.C	De combien de temps a-t-on prolongé le délai prorogé?		
	1-30 jours :	12	8
	31-60 jours :	6	1
	61-90 jours :	4	4
	Plus de 91 jours :	7	1
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes faisaient l'objet d'une présomption de refus?		30

Texte de l'arrêté sur la délégation :

Ministre des transports
Ottawa, Canada K1A 0N5

**ARRÊTÉ EN VERTU DE L'ARTICLE 73 DE LA
LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION**

Désignant les fonctionnaires autorisés à exercer
les pouvoirs, fonctions et responsabilités du ministre

Conformément à l'article 73 de la Loi sur l'accès à l'information, je délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, et à leurs successeurs respectifs, y compris en leur absence, à toute personne ou fonctionnaire désigné par écrit ayant le pouvoir d'agir à la place du titulaire de ces fonctions, les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par la Loi, et qui sont énoncées dans l'annexe pour chaque poste ou fonction.

Personne n'est autorisé à renverser une décision que j'aurai prise à ce sujet.

DAVID M. COLLENETTE

Nota : Comme le tableau des attributions est très détaillé, puisqu'il comprend les attributions de nombreux titulaires de postes compte tenu des articles de la *Loi*, il n'est pas intégré dans le présent rapport. L'arrêté comprend les personnes qui approuvent et recommandent les décisions conformément aux articles de la *Loi sur l'accès à l'information*.

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?**
Oui. Il faut noter toutefois que dans la pratique, l'approbation des exceptions est rarement faite par le SMA, Services à la haute direction.

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)

Le processus de l'AIPRP comprend aussi l'étape où le SMA ou le DGR du secteur d'où proviennent les documents doit donner son accord. Cette étape doit être franchie avant l'approbation des exceptions.

Bureau de l'AAI:

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 :**

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Aux Services à la haute direction qui est une Direction au sein du Groupe des services généraux.

b) Aux fins administratives :

Aux Services à la haute direction qui est une Direction au sein du Groupe des services généraux.

2. **Qui (nom et titre) remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur de l'accès à l'information?**
William J. McCullough, Directeur général des Services à la haute direction
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
4. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il ses fonctions à temps plein? Sinon — dans le cas où le titulaire exerce également des fonctions à un autre titre — veuillez indiquer le pourcentage de temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.**
Oui.
5. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (Administration centrale, régions, etc.)?**
Le coordonnateur de l'AAI exerce l'autorité fonctionnelle pour toutes les questions relevant de l'AIPRP. Seul le Bureau de l'AAI formule des recommandations à propos des exceptions aux personnes autorisées à exercer des pouvoirs dans ce domaine.
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.**

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Les données suivantes comprennent tout le personnel de l'AIPRP :

A : Agents

<u>1998/1999</u>	<u>1999/2000</u>
1 X PM-04, 9 ans d'expérience	1 X PM-04, 10 ans d'expérience
1 X PM-04, 3 ans d'expérience	1 X PM-04, 4 ans d'expérience
1 X PM-04, 2 ans d'expérience	1 X PM-04, 3 ans d'expérience; a quitté en octobre 1999 et a été remplacé par :
	1 X PM-04, 10 ans d'expérience qui a commencé en novembre 1999
1 X PM-03, 1 an d'expérience	1 X PM-03, 2 ans d'expérience, devenu PM-04 en septembre 1999
1 X PM-03, 1,5 ans d'expérience	1 X PM-04, 9 ans d'expérience
	1 X PM-03, 2,5 ans d'expérience, devenu PM-04 en septembre 1999

B : Personnel de soutien :

<u>1998-1999</u>	<u>1999-2000</u>
1 X CR-04, 3 ans d'expérience	1 X CR-04, nouveau à l'AIPRP
	1 X PM-02 par intérim, nouveau à l'AIPRP

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)?**

oui; non

Un guide conçu pour aider le personnel ayant à traiter les demandes a été créé au printemps de 1999; il remplace les lignes directrices antérieures qui remontent à 1997.

Demandses :

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.

Le téléchargement vers le CDAI est effectué chaque semaine.

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.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

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?**
 Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
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, ___ jamais.
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, ___ presque toujours, parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 2) **de la date prévue de la réponse finale**
___ Toujours, ___ presque toujours, parfois, ___ rarement, ___ jamais.
- 3) **de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information**
___ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, rarement, ___ jamais.
14. **Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'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 toutes les autres lignes directrices écrites que vous suivez à cet égard.)**
___ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, jamais.
15. **a) L'avis au tiers est-il envoyé dès qu'on se rend compte de sa nécessité?**
___ Toujours, 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 : 20 %
16. **Si des consultations sont requises, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?**
___ Toujours, presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

17. **Le Bureau de l'AAI prévoit-il une communication partielle des documents de la demande en ce qui concerne la partie non liée aux consultations nécessaires avec un tiers (ou autre)?**
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Très souvent. Surtout lorsqu'un nombre de documents considérable est en cause.
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
 - dépasse 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.

Le Système *ATIP flow* mis au point par MPRSYS.

A. Bureaux de première responsabilité

1. **Les responsabilités des bureaux de première responsabilité (BPR) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies?**
 oui; ___ non
- Remarque : Voir réponse à la question 8 à la rubrique Bureau de l'AAI.
2. **Les BPR respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'AAI?**
__ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Au cours du dernier exercice, les BPR ont fourni les documents dans les délais prescrits dans environ 55 % des cas.
Au cours du présent exercice, jusqu'à maintenant, les BPR ont fourni les documents selon les délais prescrits dans 65 % des cas.
3. **Quelle mesure est prise lorsqu'un BPR est en retard dans l'envoi de documents? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
L'agent de liaison rappelle au BPR la date d'échéance.

B. Services juridiques :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
__ Toujours; ___ presque toujours; __ parfois; ___ rarement; jamais
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour la demande présentée à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Sans objet.
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.)**
Sans objet.

C. 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 : 30 à 40 %.
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
24 heures.
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.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

D. Cabinet du ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais
À titre d'information, une fois que les exceptions ont été approuvées.
Pourcentage des demandes : 20 à 30 %.
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Aucun délai n'est prévu dans le processus pour cette étape. Le temps consacré par le Cabinet du ministre à l'examen des documents à divulguer est intégré dans les quatre jours accordés au sous-ministre pour approuver le dossier.
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.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

E. 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
Certaines demandes sont envoyées à ce cabinet pour faire approuver des exceptions.
Pourcentage des demandes : 30 à 40 %
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
4 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.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

F. Autres secteurs :

Si d'autres secteurs participent au processus de traitement ou d'approbation des demandes de communication, quels sont-ils? Fournissez les renseignements suivants pour chacun :
Le SMA ou le DGR du secteur qui a fourni les documents accepte les recommandations de l'AIPRP avant l'approbation des exceptions.

LE BPR / LE PROGRAMME

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
 X Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais
2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
2 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.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

Remarque : Nous reproduisons ci-dessous des copies des formulaires utilisés pour faire approuver les recommandations du coordonnateur de l'AAI. Dans cet exemple, c'est le sous-ministre qui exerce les pouvoirs.

Note documentaire — AIPRP

Dossier : **SCC+ :**
Demande reçue : **Échéance prévue par la Loi :**
Demandeur :
Documents fournis par :

Objet:

Contexte

Histoire / Questions
Détails relatifs à la (aux) plainte(s)
Dates d'engagement
Divulgence provisoire ou définitive

Consultations

Qui avons-nous consulté, quels ont été leurs commentaires, étions-nous d'accord

Recommandation

Il est recommandé que les documents soient divulgués entièrement.

ou

Il est recommandé que certains documents fassent l'objet d'une exception comme le décrit la liste des documents ci-jointe.

ou

Décrire compte tenu d'autres scénarios inhabituels.

Section	Description

Conseiller AIPRP : NOM, numéro de téléphone

Date :

LISTE DE DOCUMENTS

Dossier : Conseiller AIPRP : Nom

Programme/Région : Nom du groupe ayant fourni les documents

N° de page.	Type de document	Objet	Date (JJMMAA)	Exception	Commentaires

**DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION
FORMULAIRE DE SIGNATURE**

Pièce jointe à la note documentaire du (date)

Numéro du dossier :

Recommandé par :	
Linda Savoie, Coordonnatrice AIPRP	Date
J'approuve ces recommandations dans la mesure où elles concernent les documents régionaux :	Date
DGR (Indiquez la région)	Date
La divulgation de ces documents est (n'est pas) susceptible d'éveiller l'intérêt du public ou des médias.	Date
Communications régionales (indiquez la région)	Date
Recommandations de documents faisant l'objet d'une exception approuvées par :	Date
M. Bloodworth, sous-ministre	Date

Frais :

1. **Avez-vous une politique des frais? (Dans l'affirmative, prière de fournir une copie.)**

oui; non

Le Ministère applique la politique des frais que proposent les lignes directrices du Conseil du Trésor.

ETP/Budgets de fonctionnement :

1. **Quelle division ou unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'AAI?**
Il n'y a pas de budget particulier consacré à l'AIPRP. Les Services généraux accorde un budget aux Services à la haute direction et l'AIPRP présente ses demandes à cette Direction.
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?**
1999/2000 : 455 000 \$ nombre d'équivalents temps plein : 9,4
1998/1999 : 342 000 \$ nombre d'équivalents temps plein : 7,5
1997/1998 : 276 000 \$ nombre d'équivalents temps plein : 6,5
4. **Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
1999/2000 : 40 000 \$ à ce jour
1998/1999 : 130 000 \$
1997/1998 : pas disponible
5. **Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant – 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?**
1999/2000 : 6 000 \$ environ
1998/1999 : 10 600 \$
1997/1998 : 15 700 \$

IV. Autres renseignements de TC

Autres renseignements d'importance :

Comme l'indique partiellement les données fournies sur les employés du Bureau de l'AIPRP et sur le budget de l'AIPRP, les ressources accordées à ce bureau ont augmenté à chacun des trois derniers exercices.

Au cours de l'exercice 1998/1999, le Bureau de l'AIPRP a connu un roulement particulièrement élevé. Un nouveau coordonnateur est arrivé quelques jours avant le début de l'année financière et deux des cinq conseillers de l'AAI ont été remplacés. Par conséquent, le Bureau a mis l'accent sur la formation des conseillers et sur la qualité et l'uniformité du traitement. Il a moins insisté sur le respect des délais. Nous nous sommes néanmoins efforcés de simplifier le processus, nous avons amorcé la consultation de tous les agents de liaison de l'AIPRP du Ministère, et nous avons acheté de nouveaux outils techniques pour faire en sorte que TC améliore son rendement sur le plan du respect des délais.

Au cours de l'exercice 1999/2000, des améliorations importantes ont été apportées à chacun des secteurs du traitement de l'AIPRP. À ce jour, notre rendement relatif aux délais a connu une croissance de 10 % dans l'ensemble et nous nous attendons à progresser davantage.

Les ressources ont augmenté à nouveau par rapport à l'année précédente et on a entrepris un grand effort de sensibilisation dans tout le Ministère. D'ici à la fin de l'année financière, nous nous attendons à ce que tous les groupes de gestion de Transports Canada aient suivi une séance d'information sur l'AAI. Nous pouvons déjà constater les avantages de mieux faire comprendre cette législation dans tout le Ministère.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Les BPR fournissent les documents à temps beaucoup plus souvent et quelques directeurs généraux régionaux ont intégré le rendement relatif à l'AIPRP dans les accords de responsabilisation qu'ils concluent avec la sous-ministre.

Citoyenneté et immigration Canada (CIC)

Sommaire

CIC a réalisé des progrès au cours des huit premiers mois de l'exercice financier puisqu'il a réussi à réduire le nombre de demandes traitées dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère s'est fixé comme objectif en 1999/2000 de traiter 70 p. 100 des demandes de communication dans les délais prévus par la Loi et d'être en mesure, dès 2000-2001, de se conformer dans une large mesure à ces mêmes exigences (voir les recommandations n° 10 et n° 15 qui présentent des dates différentes pour le respect des délais dans une large mesure).

Dans la Fiche de rendement de 1999, CIC a reçu la note de F (signal rouge), étant donné que la proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus était de 48,9 p. 100 pour les demandes reçues entre le 1^{er} avril 1998 et le 30 novembre 1998.

Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, cette proportion est passée à 38,6 p. 100 (2 477 demandes par rapport à 779 et 31 demandes où la réponse a été fournie après l'expiration du délai prévu par la Loi et 147 demandes considérées comme une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1^{er} avril 1999 et le 30 novembre 1999, cette proportion a connu une amélioration, puisqu'elle est passée à 23,4 p. 100 (3 260 : 388, 54, 321). De plus, le délai de traitement des demandes étant considérées comme une présomption de refus a été considérablement réduit pendant le présent exercice financier, comme l'indique le tableau suivant.

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une prorogation ne soit demandée	Avril 1998/ mars 1999	Avril 1999/ nov. 1999
1 à 30 jours	555	270
31 à 60 jours	126	60
61 à 90 jours	40	40
Plus de 90 jours	58	18

Le Ministère a pu obtenir des ressources additionnelles et procède actuellement à la mise en oeuvre du système *ATIP flow*. Même si CIC a de toute évidence fait des progrès relativement à l'observation des délais prévus par la Loi, pour que ces derniers soient respectés dans une large mesure, d'autres mesures s'imposent.

Le Ministère a alloué des ressources additionnelles à la Direction générale de l'AAI. Mais depuis deux ans, le nombre de demandes de communication augmente considérablement. La tendance à la hausse est très claire. Donc, même si des ressources plus importantes sont maintenant disponibles, elles servent dans une certaine mesure à traiter un plus grand nombre de demandes, plutôt qu'à régler le problème des présomptions de refus, comme c'était prévu. En l'absence de ressources additionnelles ou de l'apport d'autres améliorations à la procédure de traitement des demandes de communication, CIC arrivera difficilement à respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi.

Pour favoriser des progrès continus à cet égard, CIC doit élaborer un plan général qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités du personnel concerné. Il sera alors possible de faire une évaluation à la fois quantitative et qualitative du rendement réel des personnes chargées des diverses tâches. Cet élément est particulièrement important, étant donné que la Direction générale de l'AAI dépend dans bien des cas du travail réalisé par d'autres secteurs de l'organisation. Le plan tiendrait également compte du volume croissant des demandes de communication.

Bien qu'il existe des informations statistiques et de gestion, d'autres rapports seront nécessaires lorsque le système *ATIP flow* sera pleinement opérationnel. Il faudra fournir de l'information aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation sur le délai prévu par rapport au délai réel d'exécution à chaque étape du processus de traitement des demandes. Sans ce genre d'information, il sera difficile de découvrir des problèmes potentiels en ce qui concerne le respect des délais prescrits. Cette information permettra également à la Direction générale de l'AAI de régler de façon proactive les problèmes potentiels de respect des délais.

Recommandations

- CIC devrait continuer à consacrer les ressources et l'énergie nécessaires au respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Un plan global devrait être élaboré pour permettre à CIC d'être à même de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2001, et ce plan devrait préciser les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités du personnel concerné.
- CIC devrait fournir de l'information aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation sur le délai d'exécution réel à chaque étape du processus de traitement des demandes de communication et la façon dont cela se compare aux délais d'exécution de référence.
- La formation en 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.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger le respect des délais fixés à l'interne et prévus par la Loi.
- Il est peu probable que le rendement de CIC continue à s'améliorer en l'absence d'une participation et d'un leadership accrus de la part de la haute direction. La sous-ministre doit s'investir personnellement dans ce projet en recevant des rapports hebdomadaires qui indiquent le nombre de demandes considérées comme étant une présomption de refus, les secteurs où il existe des problèmes de retard et les mesures correctives qui sont adoptées ou proposées. La sous-ministre doit veiller elle-même à la mise en oeuvre d'un plan grâce auquel CIC sera à même de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi.
- Il conviendrait d'examiner la marche à suivre relative aux BPR et à l'obtention de l'information auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, le personnel des secteurs qui reçoivent un volume important de demandes de communication devrait suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation du délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique. Cette première prise de contact peut inciter le Bureau de l'AAI à envoyer l'avis nécessaire à temps.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

1. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui 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.

Réponse : En juin 1999, un exposé sur la Fiche de rendement a été fait devant le Comité de la haute direction, en présence également de la sous-ministre et du sous-ministre délégué. Cet exposé avait pour objet d'exposer les exigences relatives aux délais de la *Loi sur l'accès à l'information* et leurs conséquences pour CIC et d'obtenir des responsables concernés qu'ils s'engagent à réduire le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus au sein du Ministère.

La directrice générale reçoit des rapports hebdomadaires sur l'état d'avancement des demandes de communication. Elle reçoit également un rapport statistique mensuel et un rapport écrit sur l'état d'avancement des demandes. Le rapport mensuel fait l'objet d'une discussion avec le sous-ministre adjoint dont relève la directrice générale.

Un rapport semestriel est prévu pour le Comité de direction du Ministère. Ce rapport fournira de l'information sur le nombre cumulatif de demandes considérées comme une présomption de refus depuis le début de l'année.

En 1999/2000, cinq ETP additionnels ont été accordés à la Direction générale de l'AAI

2. La 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 supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le coordonnateur jouit déjà du pouvoir qui lui est délégué en vertu de la Loi de prendre toutes les décisions.

3. CIC devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (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 BPR 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.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Réponse : CIC demande à présent un plus grand nombre de prorogations de délai. Au 30 octobre 1999, 677 prorogations ont été demandées pour l'exercice financier 1999/2000 (351, si l'on ne compte que les dossiers fermés). Pour la même période pendant l'exercice financier précédent, seulement 14 prorogations de délai ont été demandées.

En ce qui concerne les dossiers tenus à l'étranger, CIC examine toujours la situation relative aux prorogations de délai au moyen de vérifications auprès de chaque mission.

4. 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.

Réponse : Le courriel transmis au BPR indique la date à laquelle les documents doivent parvenir à la Direction générale de l'AAI. Un employé de la Direction générale de l'AAI relance le BPR la veille de la date d'échéance, s'il y a lieu.

Une fois que tous les éléments du système *ATIP flow* seront en service, CIC fournira de l'information aux BPR sur leur rendement par rapport aux délais que prévoit la Loi.

CIC est en train de mettre au point un tableau précisant tous les délais d'exécution qui sera communiqué aux employés concernés dans le cadre du processus de traitement des demandes. L'on s'attend à ce que les BPR fassent la recherche et fournissent les documents dans un délai de 10 jours ouvrables, à moins qu'une prorogation ne se révèle nécessaire. Le tableau en question est présenté à la fin du présent rapport.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée au personnel concerné.

Réponse : Tous les coordonnateurs de l'AAIPRP des BPR de l'administration centrale ont participé à plusieurs activités de formation, y compris une séance de formation d'une demi-journée. L'étape suivante consiste à élaborer un plan de formation pour CIC qui établit les priorités, les ressources requises et les échéanciers à respecter. Il est prévu que le plan sera prêt en janvier 2000.

6. 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 recenser 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.

Réponse : CIC communique désormais par écrit avec les demandeurs pour faire préciser l'objet des demandes.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

7. 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 auprès du 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 alléger la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Le système *ATIP flow* servira à suivre de près l'observation des délais. CIC s'attend à ce que cet élément du système soit tout à fait opérationnel au 1^{er} avril 2000.

8. Si une demande est en instance depuis 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.

Réponse : Dès décembre 1999, CIC sera en mesure de se conformer à l'exigence selon laquelle les demandeurs doivent être informés de leur droit de porter plainte.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : CIC n'a pas l'intention de donner suite à cette recommandation car, à son avis, sa capacité d'observer les délais prévus ne cesse de s'améliorer considérablement.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : À cause d'une augmentation de 125 % du nombre de demandes de communication au cours du présent exercice financier, CIC a eu du mal cette année à respecter dans une large mesure les délais prévus (entre 5 et 10 p. 100 de demandes considérées comme une présomption de refus). Le nombre de présomptions de refus a considérablement diminué, puisqu'il est passé à 25,4 p. 100 entre avril et le 17 novembre 1999. CIC s'était fixé comme objectif que seulement 30 p. 100 des demandes soient considérées comme une présomption de refus en 1999/2000.

11. 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 consultations avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : CIC a donné suite à cette recommandation.

12. 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 projets).

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Réponse : Un plan d'action en réponse à la Fiche de rendement a été préparé en mai 1999, et le Ministère est en train de mettre en oeuvre ce plan. Bien que la charge de travail fasse l'objet d'un suivi constant, il n'y a pas de plan global pour la réduction du nombre de présomptions de refus. Ce plan pourrait comprendre des objectifs globaux et individuels pour les BPR, les échéanciers à respecter, les chiffres réels et des détails au sujet des mesures adoptées ou prévues en vue de la réduction du nombre de présomptions de refus. Un autre élément du plan serait le délai prévu par rapport au délai réel de traitement des demandes de communication à chaque étape du processus.

13. La formation en 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.

Le Ministère n'a pas de cours de formation obligatoire à l'intention des gestionnaires. Il existe cependant six cours de formation à l'intention des agents et gestionnaires qui comportent un module sur l'accès à l'information.

14. 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.

Réponse : Une fiche documentaire est actuellement en voie d'élaboration (voir la réponse à la recommandation n° 4).

15. L'amélioration continue du rendement est improbable sans une participation et un leadership accrus de la part de la haute direction. La sous-ministre doit jouer un rôle direct en recevant des rapports hebdomadaires qui présentent les cas où il y a présomption de refus, ceux où il se produit des retards et les mesures correctives adoptées ou proposées. La sous-ministre devrait assumer la responsabilité d'approuver un plan selon lequel CIC respectera dans une large mesure les délais, au plus tard le 31 mars 2001.

Réponse : Plusieurs rapports sont communiqués au sous-ministre adjoint des Services ministériels. Une liste des étapes et des échéanciers à respecter pour donner suite à certaines recommandations de la Fiche de rendement est disponible pour 1999/2000. D'autres informations de planification seront nécessaires pour 2000/2001 si le Ministère compte respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au 31 mars 2001. Il n'existe pas de documentation qui permette de déterminer si la sous-ministre a approuvé un plan en ce sens.

16. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 20 décembre 1995) permet à la sous-ministre et la directrice générale des Services ministériels et exécutifs à exercer tous les pouvoirs de la ministre en vertu de la Loi. La coordonnatrice exerce les pouvoirs qui lui ont été délégués pour prendre la plupart des décisions - sauf en ce qui concerne les paragraphes 20(6) et 52(3). Les agents principaux des Droits du public sont fondés de pouvoirs en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 7 à 12(3)b), 13(2), 19(2), 20(2) et (3), 20(5), 25, 27(1) à 29(1), 37(4) à 44(2); ils n'ont aucun pouvoir en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 13(1), 14 à 19(1), 20(1), 20(6) à 24(1), 26, 32 à 37(1)b), 52(2) à 71(2). L'ordonnance de délégation des pouvoirs ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, la délégation n'est pas appliquée sans l'approbation de la ministre ou de la sous-ministre. À moins que CIC ne vienne à s'en remettre à sa coordonnatrice pour appliquer la délégation des pouvoirs sans un examen attentif de la haute direction, le respect des délais fixés pour les réponses continuera d'être problématique.

Réponse : Le directeur de l'Accès à l'information exerce l'ensemble des pouvoirs qui lui sont délégués. La délégation des pouvoirs fait actuellement l'objet d'un examen en vue de faire approuver un nouveau texte par la nouvelle ministre, qui proposera de déléguer des pouvoirs accrus aux agents des Droits du public de la Division.

17. Il faudrait déployer tous les efforts nécessaires pour instaurer le plus tôt possible la base de données proposée. Le système *ATIP flow* (ou un système semblable) permettra probablement de mieux acheminer le travail et répartir les tâches. Les quatre ou cinq systèmes électroniques utilisés ailleurs au Ministère devraient en outre être mis à niveau.

Réponse : Bien que le système *ATIP flow* ait été mis en oeuvre, des problèmes d'application demeurent. Dans certaines régions, on procède à une étude en vue de déterminer si l'adoption d'un système de suivi semblable s'impose. CIC a approuvé le financement d'un projet d'implantation du système *ATIP flow* dans la région du Québec. La région de la Colombie-Britannique fait des recherches dans un premier temps pour déterminer s'il convient ou non qu'elle remplace son système actuel par le système *ATIP flow*.

18. Lorsque le nouveau système sera en place, la coordonnatrice devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent des problèmes.

Réponse : Des rapports sont déjà produits, mais il convient de cerner les autres besoins en matière de rapports. Il s'agira, entre autres, de comparer, pour tous les BPR, le délai prévu au délai réel de traitement des demandes de communication.

19. 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.

Réponse : Le Service des relations avec les médias ne participe pas au processus d'approbation. Lorsqu'il convient de prévenir ce service d'une demande de communication, on prépare une trousse de documentation spéciale à cette fin. Cela se fait parallèlement au traitement de la demande de communication. Le Service des relations avec les médias n'est appelé à intervenir que dans 5 à 10 p. 100 des cas.

20. Les mesures de suivi officieuses devraient être remplacées par des procédures écrites, et les délais non respectés devraient entraîner des répercussions.

Réponse : Des procédures sont actuellement en place pour la Région internationale. Cette région représente 75 p. 100 des demandes reçues par CIC. Il est prévu de mettre en application des mesures de suivi officielles dans les autres régions dès janvier 2000.

21. Il conviendrait de revoir la marche à suivre relative aux BPR et à l'obtention d'informations auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, les employés des régions qui reçoivent un nombre élevé de demandes de communication devraient suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation de délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique. Cette première prise de contact peut inciter le Bureau de l'accès à l'information à envoyer l'avis approprié à temps.

Réponse : Cette recommandation est actuellement à l'étude en parallèle avec la recommandation n° 3.

22. Bien que le Manuel de formation sur l'accès à l'information et la protection de renseignements personnels (AAIPRP) de CIC soit complet, il est trop encombrant. Un guide plus concis portant précisément sur l'accès qui indiquerait la marche à suivre pour accélérer le traitement des demandes, pourrait mieux faire comprendre les tâches et responsabilités entourant cette question.

Réponse : Une version provisoire du guide a déjà été élaborée, et il est prévu que celle-ci sera disponible avant la fin du présent exercice financier dans le cadre des programmes du Centre de formation.

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

Réponse : Il est prévu que les délais d'exécution des BPR feront l'objet d'un suivi. Voir la réponse à la recommandation n° 4.

Autres remarques communiquées par CIC.

Remarques générales :

CIC est confronté à un défi de taille, puisqu'il se voit dans l'obligation d'élaborer et de mettre en oeuvre des mesures visant à améliorer, à moyen et à long terme, la situation relative au nombre de présomptions de refus, tout en traitant 125 p. 100 de demandes de plus qu'en 1998/1999 (et 200 p. 100 de demandes de plus qu'il y a deux ans).

Il aura fallu faire des choix afin d'établir un équilibre entre ces deux impératifs, et les résultats de CIC (24,5 p. 100 de demandes considérées comme une présomption de refus comparativement à 48,5 p. 100 l'année dernière à la même époque) parlent d'eux-mêmes, surtout dans le contexte d'importantes contraintes opérationnelles comme l'Opération Parasol (au Kosovo) et les groupes qui sont arrivés au Canada par bateau en Colombie-Britannique. Ces imprévus ont entraîné une réaffectation importante des ressources opérationnelles de CIC entre janvier et octobre 1999, ce qui a nécessairement eu des conséquences sur l'ensemble du Ministère à la fois au Canada et à l'étranger.

Ressources : Le Ministère a affecté cinq ETP sur une base temporaire au bureau de l'AAI pour 1999/2000, qui ont permis entre autres d'augmenter l'effectif de deux nouveaux employés. En raison d'un manque de locaux, les autres crédits ont servi à la conclusion de marchés de services professionnels pour le traitement des demandes. De plus, une demande de propositions est en voie de préparation en vue de l'obtention de ressources à long terme pour l'accomplissement des diverses tâches liées à l'AAIPRP.

Formation : Le processus d'approbation de CIC n'est ni lourd ni hiérarchisé, puisque les seuls dossiers communiqués à la haute direction et au cabinet de la ministre (à des fins d'information, plutôt que d'approbation) sont les dossiers les plus sensibles, qui sont en fait très rares. Cela dit, CIC est tout à fait conscient que la formation doit rester une priorité au cours des deux prochaines années au moins.

Recours aux prorogations de délai pour les dossiers tenus à l'étranger : À la suite d'une première rencontre avec les responsables du Commissariat à l'information, CIC a écrit au Commissariat le 8 juin pour proposer le recours aux prorogations de délai prévues à l'alinéa 9(1)b) pour les dossiers tenus à l'étranger. Le Commissariat a répondu en disant qu'il n'est pas convaincu que ce soit légal, mais a indiqué qu'il serait tout à fait disposé à en discuter avec le Ministère une fois que CIC aurait consulté le ministère de la Justice (Section du droit de l'information et de la protection des renseignements personnels) à ce sujet. Dans sa réponse du 12 juillet, CIC a accepté de consulter le ministère de la Justice pour avoir son opinion à ce sujet, et d'explorer la possibilité d'un « recours accru à la technologie pour le transfert des dossiers là où l'infrastructure le permet »; le Ministère s'engageait également à « faire part des résultats de notre recherche ». Jusqu'à présent, seuls des travaux préliminaires ont été menés dans ce domaine.

Plan d'action : CIC affirme qu'il a élaboré un plan d'action en mai 1999 en réponse à la Fiche de rendement du Commissariat à l'information. Les mesures prises jusqu'ici étaient conformes au plan en question. CIC a maintenant lancé son exercice de planification opérationnelle et de budgétisation pour 2000-2001. Le plan de travail définitif de la Division de l'accès à l'information pour 2000-2001 sera

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

élaboré en février 2000, et la série de mesures proposées tiendra compte des budgets approuvés pour la Direction générale des services exécutifs.

Une copie du questionnaire statistique est présentée à la page suivante.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Délais de traitement des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à CIC

Étape	Description	Nombre de jours pour le traitement de la demande	
		Document conservé uniquement au Canada	Document conservé à l'étranger
1	Réception et enregistrement de la demande	2	2
2	Demande transmise au BPR	2	2
3	Rétroaction du BPR au sujet d'une prorogation de délai à demander ou de la date de réception des documents demandés	10	15
4	Rappels envoyés aux BPR	(2)	(2)
5	Dossiers transmis depuis les missions à l'étranger	0	7 à 20
6	Examen des dossiers et préparation des exclusions/exemptions (y compris les consultations auprès du Contentieux)	13	13
7	Préparation de l'infocapsule et de l'information destinées aux CM/CSM/SMA	(2)	(2)
8	Approbation définitive du dossier d'information par les agents supérieurs des Droits du public/approbation écrite des exemptions par la coordonnatrice de l'AAIPRP	2	2
9	Communication des documents au demandeur	1	1
Nombre total de jours requis :		30	42 à 55

Nota Bene : Les chiffres entre parenthèses correspondent aux démarches parallèles.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information				
Partie A : Demandes reportées de l'exercice financier précédent		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril/99 au 30 nov./99
1.	Nombre de demandes reportées	346	247	317
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	253	115	147
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril/99 au 30 nov./99
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	1 643	2 477	3 260
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la Loi?	474	1 349	1 659
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation ne soit demandée</i> ?	1 248	779	388
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation ne soit demandée</i> ?			
	1 à 30 jours :	-	555	270
	31 à 60 jours :	439	126	60
	61 à 90 jours :	600	40	40
	Plus de 90 jours :	209	58	18
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	1	60	677
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	-	5	356
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	-	31	54
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	-	13	39
	31 à 60 jours :	-	6	10
	61 à 90 jours :	-	4	3
	Plus de 90 jours :	-	8	2
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			321

Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

Sommaire

L'Agence des douanes et du revenu du Canada a réussi, grâce à de remarquables efforts, à réduire le nombre de plaintes concernant des présomptions de refus. Contrairement aux cinq autres ministères ayant reçu une fiche de rendement en 1999, l'Agence a instauré un mécanisme fondamental et structuré pour examiner le processus de traitement des demandes de communication. Malgré les résultats manifestes, d'autres mesures doivent être prises afin d'éliminer le problème de présomption de refus. Les BPR de l'Agence respectent généralement le délai fixé par le Bureau de l'AAI (huit jours). Le Coordonnateur constate que le Bureau de l'AAI a de la difficulté à appliquer cette norme en raison d'une pénurie de personnel et de l'arriéré de demandes de l'année précédente. On est en voie de régler le problème de manque de personnel.

Dans sa Fiche de rendement de 1999, l'Agence des douanes et du revenu du Canada a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 85,6 % pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1998. Il s'agit du plus haut degré de non-observation parmi les six ministères ayant reçu une Fiche de rendement.

Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a atteint 93,6 % (482 demandes reçues pour un ratio de 397, 2 demandes traitées au-delà du délai prescrit par la Loi et 52 demandes reportées à l'exercice suivant en situation de présomption de refus). Pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1999, le ratio s'est amélioré à 51,5 % (375:142, 1, 50). En outre, le temps de traitement des demandes en situation de présomption de refus a été réduit sensiblement cette année (voir le tableau ci-après).

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une proration ne soit demandée	Avril 1998 - mars 1999	Avril 1999 - nov. 1999
De 1 à 30 jours	103	71
De 31 à 60 jours	85	27
De 61 à 90 jours	77	24
Plus de 91 jours	125	21

Recommandations

- L'Agence des douanes et du revenu devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- L'Agence devrait définir et instaurer les mesures additionnelles qui lui permettraient de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 30 décembre 2000.
- L'Agence devrait préparer et distribuer aux gestionnaires opérationnels des rapports d'information comparant le rendement réel à celui prévu pour les secteurs de l'organisation ayant part au processus d'accès à l'information.
- 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.
- La formation sur l'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.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. 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.

Réponse : Dans une introduction générale, le directeur de l'AAI a fait la revue au changement de statut du ministère, devenu une agence en novembre 1999. Nouveau dans son poste, le directeur a une occasion unique de faire montre de créativité dans l'amélioration du processus de communication et de la planification.

Le ministre et le sous-ministre (maintenant le commissaire de l'Agence) prêtent leur soutien au moyen d'actions concrètes :

- en juin 1999, le Commissaire a envoyé à tous les cadres supérieurs une lettre portant l'imposition d'un délai de huit jours pour la recherche, l'extraction et la présentation des dossiers au Bureau de l'AAI à l'égard des demandes de communication;
 - le ministre a demandé qu'on lui fournisse systématiquement une copie de la liste des demandes en suspens depuis deux semaines;
 - la délégation des pouvoirs décisionnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* a été révisée afin de fournir au directeur de l'AAI tous les pouvoirs décisionnels voulus;
 - le Commissaire a envoyé un rapport d'étape au Commissaire à l'information en octobre pour l'informer du nombre de présomptions de refus traitées au 30 septembre 1999.
2. Le ministre devrait donner au coordonnateur 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.

Réponse : Tous les pouvoirs décisionnels prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* ont été délégués au directeur de l'AAI. Certains pouvoirs décisionnels ont également été délégués aux gestionnaires relevant du directeur.

3. L'Agence devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (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 BPR 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.

Réponse : Dans le processus en vigueur, les BPR doivent transmettre les dossiers au Bureau de l'AAI dans les huit jours suivant la réception de la demande. Le BPR prévient le Bureau de l'AAI à l'intérieur des huit jours initiaux si une prorogation est requise en vertu de l'article 9 de la Loi. Les agents de l'AAI effectueront en outre un suivi auprès du BPR durant cette période de façon à prévenir tout retard dans la

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

présentation des dossiers au Bureau de l'AAI, à moins qu'une prorogation en vertu de l'article 9 ne soit requise.

4. 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 à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Un délai d'exécution (en jours civils) a été assorti à chacune des cinq étapes du traitement d'une demande :

Préparation initiale – 4 jours
Recherche, extraction et présentation du dossier au Bureau de l'AAI – 8 jours
Analyse du dossier – 10 jours
Préparation du dossier – 6 jours
Approbation – 2 jours

Un rapport évaluant la situation au 30 septembre 1999 révèle que le nombre de jours réels consacrés à chaque étape s'approche en moyenne des objectifs. Un rapport a été remis au Commissaire à l'information sous forme de lettre.

À la fin d'octobre, le délai d'exécution moyen du BPR était de 8,8 jours.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Une formation générale a été fournie. Les BPR ont été informés par le sous-ministre du délai de huit jours prescrit pour la localisation et la présentation des dossiers au Bureau de l'AAI.

Le directeur de l'AAI prévoit d'élaborer un module de formation, mais on n'en connaît pas les détails pour l'instant.

La formation suivante a été dispensée ou est prévue :

- séance de trois jours à Montréal, octobre 1999;
 - formation pour les fonctionnaires à Regina et à Saskatoon, octobre 1999;
 - séance d'orientation d'une journée pour les arbitres du Bureau de la gestion des conflits, décembre 1999;
 - formation sur l'AAI à l'intention des employés des ressources humaines de la région du Pacifique, décembre 1999.
6. 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.

Réponse : La démarche appliquée à l'heure actuelle à l'égard des demandes modifiées ou clarifiées consiste à téléphoner au demandeur. Si l'entretien mène à une « nouvelle » demande, on prévient l'auteur qu'il doit soumettre une nouvelle demande par écrit. Si la demande est modifiée ou clarifiée à la suite de l'entretien téléphonique, la modification est confirmée au demandeur dans la réponse à sa demande de communication. La lettre de réponse indiquera la date de la conversation téléphonique et la modification

de la demande.

7. 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.

Réponse : Les agents tiennent le demandeur au courant, et une note détaillant chaque entretien avec le demandeur est ajoutée au dossier.

8. Si une demande est en suspens depuis 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.

Réponse : Les gestionnaires savent que les demandeurs doivent être prévenus si cette situation se produit, mais il n'existe aucune politique écrite.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Tel que mentionné dans la lettre au Commissaire à l'information, le délai de huit jours imposé aux BPR pour la localisation et la présentation des dossiers fait partie du contrat de responsabilité conclu entre chaque cadre supérieur et le Commissaire.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : L'objectif consiste à traiter 90 % des demandes reçues en 1999/2000 dans les délais prévus par la Loi.

11. 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.

Réponse : La pratique consiste à communiquer les renseignements qui peuvent être communiqués, mais cela ne se produit qu'à l'occasion.

12. 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).

Réponse : Les étapes et délais associés sont décrits sous la recommandation n° 4.

13. La formation sur l'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.

Réponse : À l'heure actuelle, il n'existe aucune formation obligatoire pour les nouveaux gestionnaires ni de cours de recyclage pour les autres.

La fonction des RH a été restructurée à l'Agence, et le directeur de l'AAI croit qu'une formation de ce genre peut être envisagée.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information				
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées	329	276	94
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	288	219	52
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	527	482	375
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la Loi?	54	81	119
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?	473	397	142
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?			
	1 à 30 jours :	45	103	71
	31 à 60 jours :	76	85	27
	61 à 90 jours :	--	77	24
	Plus de 90 jours :	352	125	21
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	--	2	7
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	--	0	6
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	--	2	1
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	--	--	1
	31 à 60 jours :	--	2	--
	61 à 90 jours :	--	--	--
	Plus de 90 jours :	--	--	--
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			50

Ministère des affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)

Sommaire

Il ressort de la correspondance des hauts fonctionnaires du MAECI que ces derniers sont conscients du problème que posent les présomptions de refus et que les sous-ministres sont favorables à l'idée de prendre des mesures afin de réduire le nombre de demandes de communication traitées après l'expiration du délai prévu dans la *Loi sur l'accès à l'information*. L'approche adoptée par le directeur de l'AAI consiste à apporter des changements à l'ensemble du processus au cours du présent exercice financier et à demander des ressources additionnelles au prochain exercice financier pour le traitement des demandes. Des divisions du MAECI ont affecté des crédits aux BPR pour le traitement de demandes d'accès à l'information au cours du présent exercice financier.

Dans la Fiche de rendement de 1999, le MAECI a obtenu la note de F (signal rouge), puisque la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus était de 34,9 % pour les demandes reçues entre le 1^{er} avril 1998 et le 30 novembre 1998. Il s'agissait de loin du plus faible niveau de non-observation parmi les six ministères qui ont reçu des fiches de rendement.

Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, la proportion était de 36,1 % (380 demandes reçues par rapport à 79 et 19 demandes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé celui prévu par la Loi et 39 demandes faisant l'objet d'une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1^{er} avril et le 30 novembre 1999, cette proportion s'est améliorée, passant à 27,6 % (359 : 62, 6, 31).

Afin de continuer à faire des progrès dans ce domaine, le MAECI devra élaborer un plan général qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités, et ce de façon plus détaillée qu'un plan opérationnel. Il sera ensuite possible de faire une évaluation quantitative et qualitative de la performance réelle des personnes chargées d'accomplir les diverses tâches. De plus, des rapports devraient être établis, dans le courant des opérations, au sujet de l'observation par les BPR des délais de traitement établis par le Bureau de l'AAI.

Bien que le directeur de l'AAI soit d'avis que la lettre d'attribution des tâches est claire et rédigée en termes énergiques, elle semble présenter encore trop de détails. Il serait préférable qu'elle soit formulée en termes simples et qu'elle présente les délais d'exécution comme étant exécutoires pour chacune des fonctions à remplir.

Recommandations

- Le MAECI devrait continuer à consacrer à cette activité les ressources et l'énergie nécessaires pour respecter les délais de traitement prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Le MAECI devrait élaborer et mettre en oeuvre un plan global qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches, les résultats prévus et les responsabilités des personnes concernées afin d'être en mesure de respecter dans une large mesure les délais de traitement prévus dans la Loi au plus tard au 30 décembre 2000.
- Le Ministère devrait établir des rapports permettant de déterminer si les personnes chargées des différentes tâches relatives à l'AAI respectent les délais d'exécution prévus pour chaque tâche.
- Le Ministre devrait charger le coordonnateur par écrit d'exercer le pouvoir qui lui est délégué de répondre aux demandes dans les délais prescrits, que le processus d'approbation supérieure ait été mené à bien ou non.

- Les contrats de rendement des cadres opérationnels devraient préciser que ces derniers sont tenus de respecter les délais d'exécution fixés à l'interne et dans la Loi.
- La formation en 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.
- L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 11 mars 1998) autorise 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.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. 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.

Réponse : En 1999/2000, le Ministère s'est surtout concentré sur l'apport de changements à l'ensemble du système de traitement des demandes de communication. Il s'agissait, entre autres, d'actualiser les cours de formation, les manuels et la lettre d'attribution des tâches et de modifier la procédure de traitement des demandes. Dans le cadre de l'exercice de planification des activités qui est en cours, la direction générale de l'AAI demandera des ressources.

Le directeur de l'AAI est d'avis que « des progrès considérables ont été réalisés grâce aux consignes très claires communiquées à l'ensemble du personnel par les sous-ministres, dans le cadre desquelles les sous-ministres insistaient tout particulièrement sur les obligations des employés aux termes de la Loi et précisaient qu'ils comptent sur la participation et la collaboration intégrales du personnel ministériel à tous les niveaux de responsabilité pour garantir l'application efficace de la Loi. Des contacts réguliers sont établis avec les cabinets des ministres et des sous-ministres pour toute question devant être portée à leur connaissance. Les récentes améliorations apportées à la procédure, des préoccupations relatives à la politique et les problèmes de planification des activités au Bureau de l'AAI ont fait l'objet de discussions au Comité exécutif à trois reprises au cours de la dernière année. »

2. 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 supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le directeur général, qui jouit également de pouvoirs délégués (en plus du directeur de l'AAI), a demandé que tout retard jugé problématique soit porté à son attention. Il se charge ensuite d'intervenir personnellement au niveau approprié de sorte que les personnes concernées s'assurent de respecter les délais de traitement prévus par la Loi. Le directeur de l'AAI a déclaré qu'une instruction écrite du Ministre, comme celle décrite dans la recommandation, n'est pas jugée nécessaire pour l'instant.

3. Le MAECI devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (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 BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

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.

Réponse : On invoque l'article 9 toutes les fois que la situation le permet, et de nouvelles lettres de mission, de même que la formation, ont permis de sensibiliser les BPR à ce problème. Les statistiques indiquent un recours accru à l'article 9. En 1998/1999, il y a eu 86 demandes faisant l'objet d'une prorogation de délai, dont six dossiers qui n'ont été réglés qu'après l'expiration du délai. Entre avril et novembre 1999, 81 prorogations de délai ont été demandées, dont six qui ont été réglées seulement après l'expiration du nouveau délai.

4. 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.

Réponse : De l'avis du directeur de l'AAI, la lettre d'attribution de tâches communiquée aux BPR est maintenant rédigée en termes suffisamment énergiques et précise les délais qui doivent être obligatoirement respectés.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée au personnel concerné.

Réponse : Au cours de la dernière année, le Ministère s'est efforcé d'améliorer les outils de formation mis à la disposition du personnel ministériel et de nouer des liens plus étroits avec l'Institut canadien de service extérieur. Des modules sur l'accès à l'information font maintenant partie intégrante de la formation que doivent recevoir tous les nouveaux agents du Service extérieur et tous les directeurs nouvellement nommés. Les chefs de mission (CDM) sont également mis au courant de questions utiles relatives à l'accès à l'information dans le cadre des séances d'orientation auxquelles ils participent chaque été, de même qu'aux réunions régionales des CDM organisées dans différentes régions du monde. Cette année, des exposés sur toutes ces questions seront présentés lors de séances destinées aux CDM en Afrique, en Europe, en Asie du Nord et en Amérique latine pour que le personnel ministériel travaillant non seulement au Canada mais à l'étranger soit davantage sensibilisé au problème.

Le Plan d'activités triennal de la Division de l'accès à l'information demande cette année des crédits pour l'élaboration d'un site Web Intranet qui permettrait de communiquer au personnel de l'information sur les politiques, de même que des documents de formation. Ainsi, les employés actuellement en mission à l'étranger pourraient accéder plus facilement à cette information. Un cours de formation restructuré sur l'accès à l'information sera dispensé à l'ensemble des employés qui assistent aux séances de l'Institut de formation destinées aux agents du MAECI qui vont en mission à l'étranger. De plus, le directeur de l'AAI fait un exposé lors de la réunion annuelle des directeurs nouvellement nommés.

6. 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 recenser le document recherché par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : Le Ministère suit désormais ces procédures, ce qu'il ne faisait pas systématiquement par le passé.

7. 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,

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte auprès du 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 alléger la frustration du demandeur et, peut-être, à éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Dans de tels cas, le Bureau de l'AAI prend régulièrement contact avec le demandeur pour lui fournir l'information en question. La nouvelle date d'expiration est notée sur le dossier par l'entremise du système « *ATIP flow* ».

8. Si une demande est en instance depuis 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.

Réponse : Le demandeur sera mis au courant de son droit de porter plainte.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Cette recommandation a fait l'objet de discussions générales avec le personnel des Ressources humaines, mais aucune mesure précise n'est prévue ou n'a été prise jusqu'à présent.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi, d'ici le 31 mars 2000 au plus tard.

Réponse : Le directeur déclare que « le Ministère a voulu s'efforcer de changer certains éléments du système de traitement et l'attitude du personnel pour avoir la garantie que tous les employés feraient le nécessaire pour se conformer aux obligations précisées dans la Loi. Cette initiative a joui du soutien énergique des sous-ministres et du Comité exécutif, lesquels ont donné des instructions très précises en ce sens. Le SMA a déterminé que la première priorité du Plan d'activités pour 2000-2001 du Groupe de la diplomatie ouverte sera la conformité à la Loi. Malgré une augmentation de 40 % du nombre de demandes l'année dernière, diverses améliorations ainsi qu'une rationalisation considérable de la procédure de traitement des demandes cette année font que le nombre de « présomptions de refus » n'a pas augmenté dans la même proportion. »

« Comme l'initiative de stabilisation et de rationalisation du système de traitement des demandes a maintenant pris fin, nous avons déterminé quelles ressources additionnelles seront nécessaires pour continuer d'y apporter des améliorations. Le Plan d'activités de 2000-2001 fixe des objectifs précis en ce qui concerne les améliorations qui s'imposent, évalue les ressources qui sont nécessaires pour mener à bien ce projet et précise que les obligations du Bureau de l'accès à l'information constituent la grande priorité des directions générales faisant partie du Groupe de la diplomatie ouverte. Environ 180 000 \$ de crédits additionnels sont réservés à ce projet pour le reste du présent exercice financier et de nouvelles ressources additionnelles pour le Bureau en question sont demandées par l'entremise du Plan d'activités pour le prochain exercice financier. »

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'AAI devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.

La Direction générale de l'AAI communique des renseignements partiels aux demandeurs s'il y a lieu. Comme le système « *ATIP flow* » pose certains problèmes, il n'est pas possible de calculer avec précision le nombre de cas où une partie des renseignements a été communiquée aux demandeurs.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des étapes critiques correspondant à des échéances préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion des projets).

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Réponse : Un certain nombre de projets ont été entrepris afin d'améliorer l'ensemble de la procédure de traitement des demandes d'accès à l'information. À l'heure actuelle, il n'existe pas de plan général établissant des étapes critiques, des activités, des objectifs, des ressources et des échéances. (Le directeur de l'AAI précise que le Plan d'activités de 2000-2001 définira des objectifs clairs, les besoins en matière de ressources, les contraintes et les échéances.)

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

13. La formation en 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.

Réponse : La formation en AAI est dispensée à tous les agents qui vont en mission à l'étranger (voir aussi la recommandation n° 5).

14. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Ainsi les personnes qui ne connaissent pas le processus seront davantage conscientes du fait que les délais sont serrés.

Réponse : La lettre d'attribution de tâches communiquée au BPR explicite le nombre de jours prévus pour la recherche et la communication des renseignements demandés.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 11 mars 1998) autorise 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 conférés au Ministre par la Loi. Elle ne précise toutefois pas de qui relève la prise des décisions aux termes 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 de prendre les décisions en vertu de la Loi.

Réponse : Le directeur de l'AAI estime que l'ordonnance de délégation des pouvoirs lui confère explicitement le pouvoir de prendre toutes les décisions en vertu de la Loi.

16. Les lettres adressées aux BPR par le coordonnateur devraient être reformulées de manière à adopter un ton plus énergique. Comme la participation des BPR au processus de traitement des demandes d'AAI est une obligation, et non pas un choix, les communications ne doivent pas donner l'impression que leur participation est purement facultative.

Réponse : La lettre d'attribution de tâches reformulée a effectivement un ton énergique et précise clairement le nombre de jours prévus pour accomplir les tâches.

17. Les notes d'accompagnement destinées aux BPR 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.

Réponse : La lettre de mission reformulée définit clairement cette exigence.

18. Le coordonnateur devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports du système « *ATIP flow* » pour suivre les échéanciers des BPR. Les secteurs problématique devraient être signalés aux cadres supérieurs.

Réponse : Le système « *ATIP flow* » a été mis en oeuvre le 1^{er} avril 1999. La Direction de l'AAI poursuit le travail d'adaptation du système aux besoins du Ministère. Des rapports hebdomadaires faisant état des progrès réalisés dans les différents dossiers sont communiqués aux cadres supérieurs et aux bureaux des deux ministres. Les BPR ne reçoivent pas une copie des rapports d'étape.

19. 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 un cours de 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.

Réponse : La plupart des documents demandés sont actuellement tenus à l'administration centrale. Dans les cas où il faut obtenir des documents de missions à l'étranger, différentes méthodes de transmission sont employées selon la classification de sécurité attribuée aux documents. L'obtention de documents auprès des missions à l'étranger ne pose pas de véritables problèmes.

20. 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.

Réponse : Les demandes sont examinées dès leur arrivée pour déterminer si les renseignements demandés sont potentiellement délicats. Ces demandes sont alors examinées à la fin du processus. Cet examen a pour objet de déterminer si la sensibilité potentielle de l'information demandée justifie qu'on renvoie la demande au Service des relations avec les médias pour garantir que l'infocapsule appropriée soit préparée. Aucun examen n'est effectué à cette étape-ci. Dans certains cas, le Bureau de l'AAI se contente de faire savoir au Service des relations avec les médias que l'information qui sera communiquée aux demandeurs contient déjà les questions et réponses appropriées.

Moins de 20 % de tous les dossiers de demandes sont transmis au Service des relations avec les médias pour examen. Le Service en question ne vérifie pas les renseignements ou documents communiqués aux demandeurs.

Autres remarques

Le coordonnateur a communiqué les remarques suivantes au sujet des raisons des retards dont il est question aux pages 11 à 13 de la Fiche de rendement :

Bureaux des ministres

Le processus de traitement des demandes d'accès à l'information a changé. Dès l'arrivée d'une demande de communication, les cabinets des ministres et le Service des communications sont informés du sujet qui fait l'objet de la demande. Un rapport hebdomadaire est également établi sur l'état d'avancement des demandes de communication. Les bureaux des ministres peuvent indiquer quelles demandes seront examinées ou encore le Service des communications peut déterminer quelles demandes devront faire l'objet d'une évaluation par le Service des relations avec les médias. Cette procédure a permis de réduire considérablement le nombre de demandes acheminées aux cabinets des ministres et au Service des communications.

Évaluations en matière de communications

Les exigences en matière de communications relèvent à présent du Service de presse (plutôt que du Bureau des communications ministérielles). Le Service de presse a l'habitude de respecter des délais serrés et comprend la nécessité d'exécuter le travail en temps opportun. Si un délai supplémentaire est nécessaire, le Service de presse travaillera de concert avec le BPR. Rares sont les demandes qui passent par ce processus rationalisé.

Secteurs opérationnels (BPR)

Il est maintenant reconnu que les BPR sont bien obligés de réagir dans les délais prescrits. Comme un BPR peut avoir à se charger d'un dossier public en même temps qu'une demande de communication est en voie de traitement, les BPR ont engagé, à partir des crédits de leur propre budget, des agents d'AAI qui auront désormais la responsabilité de chercher et de préparer les documents. À l'heure actuelle, trois agents travaillent dans des BPR.

Le module du cours dispensé par l'Institut de formation du MAECI portant sur l'accès à l'information a été restructuré.

L'expérience du MDN a eu une incidence sur la priorité accordée aux demandes de communication, compte tenu des délais qui sont prévus. Les modifications apportées à l'article 67.1 ont également permis d'attirer l'attention du personnel sur la *Loi sur l'accès à l'information* et ses exigences.

Il est peu fréquent que le Ministère soit tenu de s'adresser à une mission à l'étranger pour obtenir des documents qui font l'objet d'une demande de communication. Par conséquent, cette éventuelle nécessité n'influencera guère la capacité du Ministère de répondre aux demandes de communication dans les délais prescrits.

Le directeur a également transmis les remarques suivantes dans le cadre de son examen de la version préliminaire du rapport :

« Bien que son action ne favorise pas les retards accusés pour répondre aux demandes de communication, la direction générale de l'AAI a un certain nombre de responsabilités qui occupent son personnel.

À cause de son rôle sur la scène internationale, le Ministère est confronté à un certain nombre de problèmes dans l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, problèmes qui sont liés à son obligation de protéger les intérêts des gouvernements étrangers et d'organisations internationales en garantissant la confidentialité de leur information. Les conséquences pourraient éventuellement être graves si l'obligation de faire vite remplaçait l'examen minutieux et complet de l'information demandée, de même que de franches consultations. La loi canadienne, conçue pour répondre à des besoins nationaux, doit être appliquée judicieusement pour ne pas perdre la confiance d'autres gouvernements et organisations avec lesquels traite le Canada.

D'autres ministères fédéraux tiennent également des documents et renseignements confidentiels qui leur ont été transmis par des gouvernements étrangers et des organisations internationales. Ils demandent conseil au MAECI afin de savoir dans quelle mesure la communication des renseignements concernés pourrait nuire à la capacité du Canada de mener ses activités internationales. Ces consultations peuvent être longues et complexes et imposent une charge supplémentaire au Ministère en raison de ses obligations. Le Bureau de l'AAI est chargé de consulter les gouvernements étrangers et organisations internationales par l'entremise de leurs missions au Canada.

En 1998/1999, le Ministère a fait l'objet de 263 consultations demandées par d'autres ministères fédéraux au sujet de la communication de renseignements. Ce chiffre inclut un certain nombre de demandes de

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

consultations auprès de gouvernements étrangers en prévision de l'éventuelle communication de renseignements, et des demandes de déclassification d'information transmises au gouvernement canadien par des gouvernements étrangers.

Cette année, le Bureau de l'AAI a traité jusqu'à présent 225 demandes de consultations. Ce dernier doit fournir ce service de consultations dans le contexte des pressions accrues associées aux nouvelles demandes.

De plus, le Ministère a mis l'accent sur deux secteurs additionnels, en y attribuant des ressources suffisantes, afin d'améliorer l'accès à l'information par le public :

Le Bureau de l'AAIPRP est chargé d'examiner les documents ministériels avant de les acheminer aux Archives nationales. Cette mesure permet au Ministère de mettre en circulation des documents ou renseignements contenus dans les dossiers transmis aux Archives chaque année afin de faciliter l'accès, pour des fins de recherche, à des volumes plus importants d'information sur la façon dont le Canada entretient ses relations internationales. Cette année, le Bureau examinera un millier de dossiers à cette fin.

La Section historique de la Direction générale des communications consacre des ressources à un programme d'accès sans formalités destiné aux universitaires. Cette section donne la possibilité aux universitaires et aux chercheurs sérieux de demander, dans le cadre d'une recherche, l'accès aux documents tenus par le Ministère. Grâce à l'aide des divisions ministérielles et d'experts-conseils recrutés dans ce dessein, on peut plus rapidement accéder aux documents tenus par le Ministère. Ce travail complète celui du Bureau de l'AAIPRP. »

Le directeur de l'AAI a également fourni les documents suivants qui font partie du dossier du rapport :

- Note de service destinée au Comité exécutif du MAECI définissant le rôle des cabinets des ministres dans le processus d'approbation
- Lettre destinée au Commissaire à l'information concernant la charge de travail résultant des consultations
- Lettre de tâches adressée aux BPR
- Lettres-réponses aux demandeurs

Une copie du questionnaire statistique est présentée à la page suivante.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>				
Partie A :		Demandes reportées de l'exercice financier précédent		
		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées:	112	103	100
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	99	95	95
Partie B :		Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		
		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	316	380	359
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la Loi?	122	163	129
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?</i>	115	79	62
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?</i>			
	1 à 30 jours :	46	38	54
	31 à 60 jours :	17	25	4
	61 à 90 jours :	13	4	3
	Plus de 90 jours :	39	12	1
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	79	86	81
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	24	24	39
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	55	19	6
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	4	7	4
	31 à 60 jours :	8	4	2
	61 à 90 jours :	12	3	0
	Plus de 90 jours :	31	5	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			6

Ministère de la défense nationale (DN)

Sommaire

On constate une amélioration de la capacité du Ministère de respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Dans sa Fiche de rendement de 1999, la DN a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 69,6 % pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1998. Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a été de 54,7 % (1 030 demandes reçues pour un ratio de 322, 44 demandes traitées au-delà du délai prévu par la Loi et 197 demandes reportées à l'exercice suivant en situation de présomption de refus). Pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1999, le rapport s'est amélioré à 38,9 % (705:179, 41, 54). En outre, le temps de traitement des demandes en situation de présomption de refus a été réduit sensiblement cette année (voir le tableau ci-après).

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une prorogation ne soit demandée	Avril 1998 - mars 1999	Avril 1999 - nov. 1999
De 1 à 30 jours	110	126
De 31 à 60 jours	68	36
De 61 à 90 jours	56	12
Plus de 90 jours	238	164

Bien qu'engagée dans la bonne direction, la DN doit prendre des mesures additionnelles afin d'observer plus strictement les délais prévus par la Loi.

Dans un examen de la gestion des fonctions relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* effectué en juillet 1999, Conseils et Vérification Canada (CVC) a formulé nombre des mêmes recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999. Quelques-unes des recommandations de ces deux sources ont été mises en oeuvre, mais il manque toujours un plan global pour régler le problème de retard. Ce plan doit proposer des jalons, des objectifs, des tâches, des résultats et des responsabilités. Le rendement réel des responsables des différentes tâches pourrait alors être mesuré en regard de critères quantitatifs et qualitatifs. Cette étape revêt une importance particulière puisque l'avancement dans la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans la Fiche de rendement et le rapport de CVC révèle un bureau de l'AAI généralement en accord avec presque tout ce qui a été fait, mais très lent à exécuter les tâches définies.

Outre les données statistiques et de gestion déjà disponibles, d'autres rapports doivent être produits à l'aide du Système *ATI flow*. Il faut aussi diffuser aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation des données permettant de comparer le temps prévu au temps réel qui est consacré à chaque étape du processus d'accès à l'information. Ces mêmes renseignements doivent être communiqués à la haute direction afin qu'elle puisse prendre des décisions éclairées au sujet des conséquences qu'entraîne un retard dans le traitement des demandes de communication. Sans ces données, il est difficile de cerner les éventuels problèmes de respect des délais imposés par la Loi. Par ailleurs, les renseignements permettront au Bureau de l'AAI d'instaurer des mesures proactives pour régler ces problèmes. Enfin, pour les BPR et autres secteurs de la DN qui prennent part au processus d'accès à l'information, les délais de traitement réels pourraient être évalués en regard de normes de rendement.

La Fiche de rendement comme le rapport de CVC recommandaient plus de formation pour les BPR. Un programme de formation plus spécifique doit leur être offert, y compris une formation sur les délais

prescrits par la Loi et une formation sur la formulation de recommandations au sujet de la communication ou non-communication de renseignements en vertu de la Loi. Également, les procédures que suivent actuellement le Bureau de l'AAI et les BPR doivent être mises à jour. Le Ministère reconnaît la nécessité de telles mesures, mais n'a encore établi aucun plan global de mise en œuvre.

Recommandations

- La Défense nationale devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Le Ministère devrait définir et instaurer les mesures additionnelles qui lui permettraient de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 décembre 2000.
- Le Ministère devrait préparer et distribuer aux gestionnaires opérationnels des rapports d'information comparant le rendement réel à celui prévu pour les secteurs de l'organisation ayant part au processus d'accès à l'information.
- La Défense nationale devrait établir un plan en vue de la prestation d'une formation aux BPR et mettre à jour les procédures d'AAI que suivent les BPR et le Bureau de l'AAI.
- Le ministre devrait donner à la coordonnatrice 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.
- Il conviendrait de resserrer les délais de traitement en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soit menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée.
- Si une demande est en suspens depuis 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 exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.
- La formation sur l'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.
- L'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (depuis 5 avril 1995) habilite la coordonnatrice de l'accès à l'information ou, en son absence, le titulaire du poste d'officier d'état-major, DAIRP 3-6, et le sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) à exercer tous les pouvoirs et à remplir toutes les fonctions du ministre en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, cette responsabilité semble collective. Il faudrait indiquer clairement à qui incombe la responsabilité de la prise de décisions en vertu de la Loi. De plus, il faut ordonner au délégué d'exercer ses pouvoirs délégués conformément à la Loi.
- Une fois le nouveau système de suivi en place, la coordonnatrice devrait en utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent un problème.
- Lorsqu'une question concernant le Ministère fait la manchette, chose qui se produit périodiquement, il peut alors y avoir un accroissement considérable de la quantité et de la complexité des demandes reçues par le Bureau de l'AAI de la DN. Naturellement, durant des opérations militaires, les priorités de la DN sont la sécurité du personnel des Forces canadiennes et l'intégrité de ses opérations. Cependant, les exigences en matière d'accès à l'information ne peuvent être négligées ou laissées de côté sous aucune considération. Il faudrait donc envisager de créer une équipe additionnelle, qui serait formée pour faire face à des hausses de demandes importantes. Durant les périodes normales de travail, cette équipe pourrait s'occuper des demandes de portée générale et (ou) aider à dispenser de la formation.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement à la coordonnatrice d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celle-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.

Réponse : Dans des lettres envoyées au sous-ministre (SM) et au chef d'état-major de la défense (CEMD) en avril 1999, le ministre indique qu'il souscrit pleinement à la Loi et qu'il s'attend à ce que tous les fonctionnaires respectent les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. La coordonnatrice de l'AAI a déclaré que le SM et le CEMD insistent fréquemment auprès des cadres supérieurs sur l'importance de respecter la Loi.

La coordonnatrice de l'AAI prépare à l'intention du SMA (FSM) un rapport hebdomadaire sur le rendement et l'avancement du traitement des demandes de communication. Le SMA prépare ensuite un rapport sommaire destiné au sous-ministre, avec copies aux chefs de groupe, qui indique le nombre de présomptions de refus ainsi que l'avancement des demandes de communication en traitement. Un rapport sur les procédures en cours est également préparé et distribué à la haute direction. On y indique les procédures en cours et en suspens associées au traitement des demandes de communication.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Le Bureau de l'AAI sera réorganisé lorsque le poste de coordonnateur(trice) de l'AAI aura été comblé. La réorganisation prévue viendra améliorer la méthode de traitement en équipe. Dans le cadre de cet exercice également, le processus du Bureau de l'AAI sera examiné à des fins possibles d'amélioration. Le financement de base du Bureau de l'AAI a été augmenté de 26 % de 1997/1998 à 1998/1999.

2. Le ministre devrait donner à la coordonnatrice 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.

Réponse : La délégation n'a pas changé depuis 1995, mais un examen aura lieu lorsque le poste de coordonnateur(trice) aura été comblé de façon permanente. La coordonnatrice de l'AAI croit qu'on veut déléguer plus de responsabilités aux agents supérieurs de l'AAI.

3. La DN devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (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 BPR 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.

Réponse : Le Ministère envisage d'autres façons d'augmenter le recours aux prorogations en vertu de la Loi. En 1998/1999, 238 prorogations ont été accordées. En 1999/2000, 164 prorogations avaient été accordées au 30 novembre. Le Bureau de l'AAI dispense aussi aux BPR des séances de formation axées sur les motifs de prorogation et sur l'obligation du BPR de contacter immédiatement le Bureau de l'AAI pour entamer la procédure de prolongation.

4. 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 à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Les délais de traitement ont été réduits, mais il y a encore place à amélioration. Récemment par exemple, le Bureau de l'AAI s'est retiré du processus aux étapes où il servait seulement de « conduit » pour le transfert des dossiers entre certains bureaux. Le Bureau de l'AAI a instauré le système *ATI flow* en septembre et cherche une façon d'assurer un meilleur suivi des dossiers, en particulier auprès des BPR. Aussi, chaque groupe compte une personne désignée qui est responsable du suivi des demandes au sein de son organisation. Cette personne peut aussi surveiller le rendement du groupe à l'égard des délais d'AAI.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Réponse : Le Bureau de l'AAI donne de la formation (voir la recommandation n° 3). À ce jour, la formation est dispensée à la demande des BPR. En 2000, le Bureau prévoit de prendre l'initiative en envoyant une lettre d'appel à la haute direction.

La trousse d'information couvre les principaux volets de la Loi, les délais, les prorogations, le processus de prélèvement et le droit de porter plainte. Au 30 novembre, 845 personnes ont assisté à une séance d'information et 58 ont reçu une formation.

6. 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.

Réponse : Même si cela se produit plus qu'avant, les BPR ont encore besoin de formation et les exigences doivent être énoncées clairement dans les procédures d'AAI.

7. 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.

Réponse : Bien qu'on applique la procédure dans une grande mesure, il reste matière à amélioration. La réorganisation prévue et l'examen des procédures du Bureau de l'AAI devraient contribuer à améliorer et à uniformiser le rendement.

8. Si une demande est en suspens depuis 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.

Réponse : Cette procédure n'a pas été instaurée, mais on s'y attachera dans le cadre de la réorganisation du Bureau de l'AAI.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : Le Ministère est engagé dans la bonne direction, mais on ne connaît pas les résultats de fin d'année.

11. 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.

Réponse : Le Bureau de l'AAI communique des renseignements partiels lorsque cela est possible. Par exemple, à une demande concernant un document de 500 pages, on ne fournira pas un document partiel de deux pages.

12. 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).

Réponse : Le Ministère n'a encore mis aucun plan sur papier. On parvient à réduire le nombre de présomptions de refus. De l'avis de la coordonnatrice, les retards ne sont pas liés à un secteur particulier.

13. La formation sur l'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.

Réponse : Le Bureau donne de la formation, bien que ce ne soit pas à tous les nouveaux gestionnaires.

14. 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.

Réponse : Même si le Bureau de l'AAI ne produit pas un organigramme, la coordonnatrice estime que les délais sont clairement indiqués. La note de tâches envoyée aux BPR précise que les dossiers doivent être transmis au Bureau de l'AAI dans un délai de 14 jours civils. Selon la coordonnatrice, les agents de l'AAI savent que les dossiers doivent être examinés promptement. Les agents des relations publiques savent qu'un délai de 48 heures est requis. Les dossiers sont ensuite acheminés au AS/SMA qui retourne normalement les dossiers dans les 48 heures.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (depuis 5 avril 1995) habilite la coordonnatrice de l'accès à l'information ou, en son absence, le titulaire du poste d'officier d'état-major, DAIRP 3-6, et le sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) à exercer tous les pouvoirs et à remplir toutes les fonctions du ministre en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, cette responsabilité semble collective. Il faudrait indiquer clairement à qui incombe la responsabilité de la prise de décisions en vertu de la Loi. De plus, il faut ordonner au délégataire d'exercer ses pouvoirs délégués conformément à la Loi.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Réponse : La dernière modification de l'ordonnance de délégation des pouvoirs remonte à 1995, bien que le processus ait été changé afin d'améliorer les délais de traitement. Par exemple, le sous-ministre ne fait plus partie de la chaîne. En outre, les dossiers ne sont pas approuvés directement par la coordonnatrice de l'AAI comme cela se faisait auparavant.

16. Une fois le nouveau système de suivi en place, la coordonnatrice devrait en utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent un problème.

Réponse : Le Système *ATI flow* est toujours en cours d'implantation, et le Bureau de l'AAI a l'intention de surveiller les échéanciers lorsque le système sera entièrement opérationnel.

17. Lorsqu'une question concernant le Ministère fait la manchette, chose qui se produit périodiquement, il peut alors y avoir un accroissement considérable de la quantité et de la complexité des demandes reçues par le Bureau de l'AAI de la DN. Naturellement, durant des opérations militaires, les priorités de la DN sont la sécurité du personnel des Forces canadiennes et l'intégrité de ses opérations. Cependant, les exigences en matière d'accès à l'information ne peuvent être négligées ou laissées de côté sous aucune considération. Il faudrait donc envisager de créer une équipe additionnelle, qui serait formée pour faire face à des hausses de demandes importantes. Durant les périodes normales de travail, cette équipe pourrait s'occuper des demandes de portée générale et (ou) aider à dispenser de la formation.

Réponse : Cette recommandation est étudiée dans le cadre de l'examen du processus de l'AAI.

18. Dans les cas où des prorogations sont nécessaires, de 10 à 20 % des avis ne sont pas envoyés dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande. Le Bureau de l'accès à l'information devrait s'efforcer d'envoyer tous les avis de prorogation dans les délais fixés. Des copies de ces avis doivent être envoyées au Commissariat à l'information.

Réponse : Encore à ce jour il est possible que des avis ne soient pas envoyés dans le délai prescrit, mais un certain nombre ne sont pas disponibles. La coordonnatrice a déclaré que le Ministère s'est engagé à améliorer son rendement.

19. Les avis à des tiers devraient être envoyés dès qu'on se rend compte de leur nécessité. Actuellement, l'échéancier relatif à la consultation des tiers prévu à l'article 28 n'est pas respecté dans 10 à 30 % des cas. Il faudrait remédier à cette situation. Des lignes directrices strictes devraient être rédigées et suivies.

Réponse : La coordonnatrice estime que la situation s'est améliorée, mais ne peut encore donner aucun chiffre. Elle a déclaré que le Ministère s'efforce d'améliorer son rendement.

20. Il est recommandé de retirer les Affaires publiques, l'agent de liaison du SMA, le Cabinet du sous-ministre et le Cabinet du ministre de la chaîne d'approbation et de traiter avec eux dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Le processus a quelque peu changé comme on l'explique sous la recommandation n° 15.

21. Il est recommandé d'éliminer toutes les étapes de la chaîne d'approbation qui n'ajoutent pas de valeur aux réponses. La pratique consistant à retenir les réponses jusqu'à ce que les besoins du Ministre en matière de communications aient été satisfaits devrait cesser.

Réponse : Le processus a quelque peu changé comme on l'explique sous la recommandation n° 15. La coordonnatrice a déclaré que le Ministère connaît très bien l'orientation proposée par le ministre dans sa lettre d'avril 1999.

Autres commentaires de la coordonnatrice :

Le Ministère a réalisé d'importants progrès à l'égard de la communication de renseignements sans formalités et de la diffusion des communications demandées sur son site Internet. Quelque 412 demandes informelles avaient été traitées de cette manière au 30 novembre de l'exercice en cours.

Depuis l'année dernière, le volume de demandes a connu une hausse de 19,7 %, augmentant sensiblement la charge de travail. Toujours en comparaison avec l'année dernière, le nombre de pages diffusées a augmenté de 110 %.

Le Ministère envisage aussi des méthodes proactives de diffusion de l'information pour accroître l'accès du public. Par exemple, on étudie la possibilité de diffuser les rapports du chef des Services d'examen et, s'ils peuvent l'être, ils seront accessibles sur le site Internet du Ministère.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information				
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées	251	245	390
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	220	146	197
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A		1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	847	1 030	705
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la loi?	254	240	212
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?	372	322	179
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?			
	1 à 30 jours :	136	110	126
	31 à 60 jours :	76	68	36
	61 à 90 jours :	--	56	12
	Plus de 90 jours :	160	88	5
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	206	238	164
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	58	56	59
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	146	44	41
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	42	19	30
	31 à 60 jours :	27	14	7
	61 à 90 jours :	11	7	2
	Plus de 90 jours :	64	4	2
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?	54		

Santé Canada (SC)

Sommaire

La difficulté à traiter les demandes de communication dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* est un problème que SC connaît depuis 1996. Malgré un certain nombre de projets mis en place au fil des années pour réduire l'arriéré de demandes considérées comme une présomption de refus, le problème a persisté et même atteint un sommet de quelque 390 demandes au milieu de 1998. On a finalement assisté à un revirement favorable de la situation au cours de la dernière année. Au moment de la parution de la Fiche de rendement, 154 demandes étaient considérées comme une présomption de refus et au 14 novembre 1999, il n'en restait que trois. En outre, presque toutes les demandes reçues depuis le 1^{er} avril 1999 ont été traitées dans les délais prévus par la Loi.

Le Ministère maintient un bureau de l'AAI distinct, axé sur les programmes, qui est rattaché au Programme des produits thérapeutiques (PPT).

Différents facteurs expliquent la réussite des mesures prises pour réduire le nombre de demandes qui n'étaient pas traitées dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère a injecté des fonds additionnels afin qu'on embauche les ressources humaines nécessaires pour éliminer l'arriéré. Des fonds ont aussi été débloqués pour l'affectation des ressources à l'amélioration du processus d'accès à l'information, y compris les manuels de procédures et la formation des BPR. Le nouveau système *ATI flow* donne au coordonnateur de SC, aux secteurs de programme (dont le PPT) et à la haute direction des renseignements et des rapports qui indiquent clairement l'état des demandes de communication d'après les échéanciers établis. Le coordonnateur de SC a élaboré un modèle de traitement clair assorti d'échéanciers pour les BPR et autres secteurs de l'organisation qui participent au traitement des demandes de communication.

Dans sa Fiche de rendement de 1999, Santé Canada a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 51,2 % pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1998. Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a été de 61,8 %. Pour les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1999, le rapport s'est amélioré sensiblement à 3,1 %. En outre, l'arriéré des demandes en situation de présomption de refus a été entièrement éliminé.

Recommandations

- Santé Canada devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour continuer de respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Santé Canada devrait continuer d'effectuer un suivi minutieux des délais d'exécution des différentes étapes du processus d'accès à l'information.
- Le Ministère devrait s'assurer que les personnes qui traitent les demandes de communication au sein du PPT sont indépendantes du personnel opérationnel.
- Le Ministère devrait se pencher à nouveau sur la possibilité d'éliminer le deuxième palier d'examen par l'évaluateur principal (au sein du PPT).
- 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.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.
- La formation en 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.

- Le Ministère devrait examiner l'arrêté concernant la délégation des pouvoirs en vigueur (depuis le 5 avril 1995) qui confère des responsabilités administratives courantes au poste de coordonnateur adjoint de l'accès à l'information; au poste de coordonnateur est délégué le pouvoir de consentir la plupart des exceptions et au poste de directeur général de l'information et de la politique de la santé sont délégués les pouvoirs relatifs à certaines autres exceptions (articles 14, 15 et 21). Le sous-ministre a peu de responsabilités particulières (p. ex., paragraphe 20(6)). Il est cependant difficile de voir qui est responsable de la prise de décisions en matière d'application de la Loi. En pratique, sauf dans les cas les plus explicites, la responsabilité paraît être collective. Il faudrait donc préciser explicitement qui a cette responsabilité.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. En août 1998, *Probus Consulting and Audit Services* a présenté à SC un rapport intitulé *Review of the Access to Information Process - Therapeutics Products Program, Health Canada*. Ce rapport contient beaucoup de recommandations opportunes pour résoudre les problèmes du Ministère en matière d'accès à l'information. Le Commissariat à l'information endosse (à quelques modifications près) les recommandations 1 à 5, 10 à 14 et 16 à 19 de ce rapport.

Réponse : L'état de chacune des recommandations est explicité plus bas.

2. Toutefois, l'expérience d'autres institutions montre qu'il est inhabituel qu'un groupe chargé de traiter les demandes d'accès à l'information et doté de pouvoirs décisionnels travaille au sein du même secteur opérationnel où est adressé le gros des demandes. Or, malgré le besoin indéniable d'une expertise scientifique à SC, il ne faut pas négliger un besoin qu'on pourrait dire plus grand encore d'un examen objectif des documents en vue d'exceptions possibles. Les critères d'exception sont objectifs et les arguments en faveur de la confidentialité devraient être manifestes même aux yeux de personnes qui ne sont pas des experts. Sinon, le risque est grand de voir les exceptions accordées avec une largesse inacceptable. SC doit éviter d'ériger en système ses tendances passées à administrer la *Loi sur l'accès à l'information* d'une façon plus que favorable à des tiers.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Réponse : Le coordonnateur de SC a déclaré que le secteur opérationnel du PPT n'a pas de pouvoirs décisionnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Bureau de l'AAI du PPT se contente de soumettre des recommandations aux décideurs qui sont rattachés au Centre d'accès à l'information, Direction générale de la politique et de la consultation.

3. La haute direction de SC devrait s'attacher les services d'un spécialiste des conflits d'intérêts, qui travaillerait avec le coordonnateur de l'AAI et un représentant du Programme des produits thérapeutiques (PPT) – secondé par un cadre supérieur de SC – à résoudre les différends et à définir, ainsi qu'à préciser les rôles et les interrelations de son Bureau de l'AAI et du Bureau de l'AAI du PPT (d'après les recommandations 3, 4 et 5 du rapport Probus).

Réponse : Le coordonnateur de SC et le PPT estiment que, quoique pertinente au moment où elle a été formulée, cette recommandation ne s'applique plus aujourd'hui. Un seul modèle de traitement est maintenant utilisé à l'échelle du Ministère, et pratiquement toutes les demandes sont traitées dans les délais prescrits par la Loi.

4. Le coordonnateur de l'AAI, tout en demandant l'avis des responsables du PPT, devrait assumer le rôle principal dans la détermination et la documentation des demandes d'AAI et définir clairement le rôle de chaque bureau à chaque étape (d'après la recommandation 1 du rapport Probus).

Réponse : Un projet en cours vise à élaborer les procédures et les normes de fonctionnement qui régiront le processus d'AAI au Centre d'accès à l'information et dans les BPR. Un consultant a été engagé, une approche a été définie et le projet devrait être terminé d'ici le 31 mars 1999. Environ 50 000 \$ ont été réservés pour ce projet.

5. Le coordonnateur de l'AAI devrait, en consultation avec les responsables du PPT, élaborer un ensemble de politiques et de procédures normalisées de fonctionnement sur le traitement des demandes d'accès à l'information à SC (d'après la recommandation 2 du rapport Probus).

Réponse : Cette recommandation est traitée dans la réponse à la recommandation n° 4.

6. SC devrait adopter une politique de transparence pour justifier sa position dans les négociations de prélèvements avec des tiers (d'après la recommandation 10 du rapport Probus).

Réponse : Le coordonnateur et les agents de l'AAI du PPT reconnaissent l'importance d'entretenir des rapports transparents avec les tiers et recherchent constamment des moyens d'améliorer la situation. La préparation en cours d'un guide amélioré des relations avec les tiers (voir la réponse à la prochaine recommandation) viendra jeter de meilleurs fondements pour nos rapports avec eux.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

7. Se fondant sur le guide des relations avec des tiers du Bureau de l'AAI, le coordonnateur de l'AAI devrait produire un guide qui pourrait être diffusé aux tiers. Ce guide devrait en outre avoir l'aval des Services juridiques (d'après la recommandation 11 du rapport Probus).

Réponse : On est en train de mettre le guide à jour. La date d'achèvement est prévue pour le 31 mars 2000.

8. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait ériger en norme la clarification de toutes les demandes avec leurs auteurs quand cette clarification peut permettre d'accélérer le traitement (d'après la recommandation 12 du rapport Probus).

Réponse : Des procédures sont en vigueur. Le Bureau du coordonnateur de SC communiquera souvent avec l'auteur pour fins de clarification, et tous les résultats seront notés à l'intention du PPT. Si le PPT désire approfondir encore la demande, il doit communiquer les résultats de sa démarche au Bureau du coordonnateur de SC. Le PPT est le seul BPR autorisé à communiquer avec l'auteur pour obtenir une clarification. Les demandes complexes sont souvent éclaircies au moyen d'une conférence téléphonique entre l'auteur, un agent du secteur de programme et un responsable du Centre d'AAI.

9. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait facturer des droits en application de la Loi, sous la conduite du coordonnateur (d'après la recommandation 13 du rapport Probus).

Réponse : La pratique antérieure consistait à ne pas facturer de droits pour les demandes traitées au-delà du délai prescrit par la Loi. Maintenant que presque toutes les demandes sont traitées à temps, des droits sont facturés conformément à la Loi. Dans le cas du PPT, est formulée seulement une recommandation sur le montant des droits à facturer. Le Centre d'AAI s'occupe de la facturation des droits.

10. Sous la direction et la supervision du coordonnateur, le Bureau de l'AAI du PPT devrait, une fois l'arriéré de travail réduit, obtenir les prorogations appropriées (d'après la recommandation 14 du rapport Probus).

Réponse : Des prorogations sont maintenant demandées chaque fois que cela est nécessaire.

11. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait éliminer l'examen par l'évaluateur principal (PPT, Bureau de l'AAI) de l'information marquée par le premier évaluateur comme exigeant la signification à un tiers (d'après la recommandation 16 du rapport Probus).

Réponse : Le PPT n'est pas d'accord avec cette recommandation parce que la fonction de deuxième examen constitue un volet important du processus d'examen applicable aux demandes qui sont souvent très complexes. Le deuxième examen est réputé faire partie de la méthode de traitement par équipe mentionnée à la recommandation n° 19. Il offre aussi l'avantage d'une dernière vérification qui garantit que tous les dossiers pertinents ont été trouvés et traités. Le coordonnateur de SC estime que, comme les délais de la Loi sont maintenant respectés et que le deuxième examen ne peut qu'améliorer le processus global d'examen des dossiers, cette étape devrait être maintenue. Si les délais prescrits par la Loi sont respectés, cela ne devrait pas poser de problème.

12. Le coordonnateur devrait constituer une base de données à l'intérieur du Bureau de l'AAI du PPT. Ce système, pour usage interne, regrouperait la jurisprudence et les avis juridiques sur l'accès à l'information et pourrait servir à accélérer les communications avec les tiers de même qu'à justifier les positions. Il serait préférable que la base soit constituée à l'aide du nouveau système informatique (d'après la recommandation 17 du rapport Probus).

Réponse : La fonction de recherche du système *ATIP flow* permettra de localiser la jurisprudence et les avis juridiques sur l'accès à l'information, etc.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

13. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait employer davantage les bases de données électroniques et les bases sur disque compacte pour repérer plus rapidement l'information qui est du domaine public (d'après la recommandation 18 du rapport Probus).

Réponse : Le PPT a maintenant accès aux bases de données électroniques, et cette capacité sera renforcée...

14. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait conserver son accès à Internet et continuer d'utiliser le langage d'interrogation *General Query Language* pour les bases de données du PPT (d'après la recommandation 19 du rapport Probus).

Réponse : Cela a été fait.

15. Des membres choisis du personnel du Bureau de l'AAI du PPT devraient suivre des cours de recherche sur Internet pour accélérer la recherche d'information (d'après la recommandation 20 du rapport Probus).

Réponse : Cela a été fait.

16. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait avoir accès par voie électronique (lecture seulement) aux réseaux locaux du Bureau pour accélérer le traitement des demandes de monographie sur les produits (d'après la recommandation 21 du rapport Probus).

Réponse : Comme toutes les monographies sont désormais terminées à temps, cela ne pose plus de problème.

17. Les responsables du PPT devraient nommer une personne à la tête du Bureau de l'AAI du PPT ou affecter à ce poste deux des coordonnateurs adjoints du Bureau ministériel de l'AAI. Cette mesure créerait un lien entre le coordonnateur de l'AAI et le PPT et permettrait au Bureau de communiquer sans délai avec les personnes titulaires des pouvoirs délégués et, partant, d'accélérer certaines étapes administratives. Ces coordonnateurs adjoints relèveraient toujours directement du coordonnateur de l'AAI tout comme le chef du Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 22 du rapport Probus).

Réponse : Le Bureau de l'AAI du PPT a été affecté au secteur des Services de gestion, PPT, et un chef a été nommé. Le personnel de l'AAI du PPT peut communiquer rapidement avec les titulaires des pouvoirs délégués. Maintenant que le taux d'observation des délais prescrits est élevé, cette recommandation n'a plus lieu d'être appliquée.

18. Le coordonnateur devrait superviser l'élaboration des documents et des méthodes de formation du personnel entrant au Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 23 du rapport Probus).

Réponse : Les documents et méthodes de formation du personnel entrant au PPT servent maintenant à la formation des nouveaux employés du Bureau de l'AAI du PPT.

19. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait adopter une méthode de traitement par équipe des demandes de communication. Toutefois, le travail d'équipe ne convient pas bien à certaines institutions; il y aurait donc lieu d'évaluer soigneusement la situation (d'après la recommandation 24 du rapport Probus).

Réponse : Une méthode traditionnelle par équipe est jugée appropriée pour le PPT. Ce secteur fonctionne d'ailleurs comme une équipe où chaque personne s'occupe de sa tâche principale et remplace les autres, au besoin. La fonction de deuxième examen constitue un volet important de la méthode par équipe.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

20. Les responsables du PPT devraient exiger de chaque bureau la nomination d'un cadre supérieur, relevant de préférence du directeur, chargé de superviser le repérage et la remise de tous les dossiers du Bureau en réponse aux demandes présentées au Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 25 du rapport Probus).

Réponse : Une liste de personnes-ressources des bureaux a été créée. Un document dans lequel sont énoncées leurs responsabilités respectives devrait être terminé d'ici le 31 janvier 2000.

21. De concert avec le Bureau de l'AAI du PPT, le coordonnateur devrait préparer une brève description des responsabilités des personnes-ressources du Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 26 du rapport Probus).

Réponse : Cette responsabilité incombe au Bureau de l'AAI du PPT. Le coordonnateur de SC s'est proposé pour collaborer à l'achèvement du document.

22. Le DG du PPT devrait communiquer avec tout le personnel du Programme pour lui rappeler la nécessité de fournir en temps opportun toute l'information pertinente au Bureau de l'AAI du PPT en réponse aux demandes de communication (d'après la recommandation 27 du rapport Probus).

Réponse : Cette recommandation est moins pertinente maintenant que la plupart des demandes sont traitées dans les délais prescrits par la Loi. Le DG prévoit d'envoyer bientôt à tout le personnel une note annonçant la création d'un réseau de personnes-ressources au sein du Bureau et précisant les responsabilités de chacune.

23. Les responsables du PPT devraient continuer d'accroître le volume d'information rendue accessible autrement que par le traitement des demandes de communication (d'après la recommandation 28 du rapport Probus).

Réponse : Le Ministère diffuse beaucoup d'information sur son site Web. Des renseignements au sujet des programmes, des produits et des projets, ainsi que les comptes rendus des consultations externes et des réunions d'experts sont disponibles.

24. Le coordonnateur devrait veiller à ce que le nouveau système de suivi informatique produise dans un format approprié les statistiques sur le travail demandées par le Bureau de l'AAI du PPT, afin d'éliminer la production manuelle de ces statistiques (d'après la recommandation 29 du rapport Probus).

Réponse : Le système *ATIP flow* est fonctionnel depuis le 1^{er} avril 1999 et génère des rapports statistiques. D'autres rapports personnalisés peuvent être élaborés.

Voici des recommandations supplémentaires, qui ne sont pas tirées du rapport Probus :

25. 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.

Réponse : Une somme d'environ 1 million de dollars a été affectée à l'élimination de l'arriéré de demandes considérées comme une présomption de refus, ainsi qu'à l'élaboration et à la mise en place d'autres améliorations au traitement des demandes d'AAI. Le coordonnateur indique qu'il peut communiquer rapidement avec les cadres supérieurs du Ministère, à tous les niveaux. Il ajoute qu'il peut

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

compter sur le soutien direct de la direction de Santé Canada jusqu'au niveau du sous-ministre. Le coordonnateur présente des exposés annuels sur l'AAI aux comités exécutifs des directions générales afin de rendre compte de l'avancement du programme et d'obtenir leur coopération.

26. 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.

Réponse : La délégation n'a pas été changée (quoique le Ministère se conforme maintenant étroitement à la Loi).

27. SC 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 les délais 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.

Réponse : Le nombre de prorogations a augmenté sensiblement.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

28. 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 être sensibles aux échéances serrées.

Réponse : Le modèle de traitement n'a pas changé et c'est celui que le personnel utilise. Une fiche documentaire, de forme à la fois textuelle et graphique, est préparée pour chaque recherche de dossier qui est transmise aux BPR.

29. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Réponse : Un consultant a tenu les séances de formation suivantes depuis le 1^{er} avril 1999 :

22 juin 1999 – 24 participants

30 juin 1999 – 22 participants

16 septembre 1999 (en français) - 13 participants

20 octobre 1999 - 26 participants

21 octobre 1999 - 13 participants

Nombre total de participants à ce jour pour l'exercice en cours : 96

Un autre cours est prévu pour le 8 décembre 1999 (pour la Direction générale de la promotion et des programmes de santé) – 8 participants sont inscrits.

D'autres cours de formation sont prévus pour le début de l'année 2000. Également, des cours sont offerts « sur demande ».

30. 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.

Réponse : Cette procédure est toujours appliquée.

31. 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.

Réponse : La procédure est appliquée depuis novembre 1999 et comporte l'envoi d'une lettre d'excuses au demandeur.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

32. Si une demande est en suspens depuis 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.

Réponse : Cela fera partie de la nouvelle procédure normalisée, mais le coordonnateur de SC ne croit pas que de telles situations surviendront dans l'avenir.

33. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Le coordonnateur de SC a déclaré que cette recommandation demeure à l'étude (mais aucun plan de mise en œuvre n'a encore été établi).

34. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : Pour les demandes de communication reçues après le 1^{er} avril 1999, Santé Canada sera capable dans une large mesure de respecter les délais prévus.

35. 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.

Réponse : Cette procédure est appliquée chaque fois que cela est possible.

36. 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).

Réponse : Un plan mensuel a été élaboré afin d'éliminer l'arriéré de présomptions de refus liées aux demandes de communication. Au moment de la parution de la Fiche de rendement, 154 demandes étaient en situation de présomption de refus. En novembre 1999, l'arriéré avait été éliminé.

37. La formation sur l'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.

Réponse : Cette recommandation ne sera pas appliquée.

38. 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.

Réponse : Cette recommandation a été adoptée (voir la recommandation 28).

39. Santé Canada devrait prendre immédiatement des mesures pour respecter l'échéancier de consultation avec les tiers établi dans les articles 27 et 28 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Réponse : Un certain nombre de mesures ont été mises en place afin de signaler et de gérer les dérogations possibles aux délais prévus aux articles 27 et 28 de la Loi. Le système *ATIP flow* préviendra l'analyste du risque de retard. L'analyste devra alors établir un plan pour régler la situation. Si le problème persiste jusqu'à deux jours avant l'échéance, l'analyste sollicitera l'aide du coordonnateur de SC.

40. L'arrêté concernant la délégation des pouvoirs en vigueur (depuis le 5 avril 1995) confère des responsabilités administratives courantes au poste de coordonnateur adjoint de l'accès à l'information; au poste de coordonnateur est délégué le pouvoir de consentir la plupart des exceptions et au poste de directeur général de l'information et de la politique et de la santé sont délégués les pouvoirs relatifs à certaines autres exceptions (articles 14, 15 et 21). Le sous-ministre a peu de responsabilités particulières (p. ex., le paragraphe 20(6)). Il est cependant difficile de voir qui est responsable de la prise de décisions en application de la Loi. En pratique, sauf dans les cas les plus explicites, la responsabilité paraît être collective. Il faudrait donc préciser explicitement qui a cette responsabilité.

Réponse : L'arrêté n'a pas été modifié. Le coordonnateur de SC connaît très bien les pouvoirs décisionnels qui lui sont délégués en vertu de la Loi. En général, il exercera les pouvoirs délégués sur réception d'une recommandation et travaillera en collaboration afin de réviser la recommandation, au besoin.

41. Les nouvelles procédures et lignes directrices du PPT devraient être fournies au Bureau de l'AAI. Elles pourraient en effet être revues et servir de base à l'élaboration des méthodes de traitement relatives à tous les secteurs intéressés par l'accès à l'information. Les instructions – claires – devraient préciser la façon correcte d'appliquer le paragraphe 9(1). Tout le personnel responsable de l'AAI devrait bien connaître la façon de traiter les demandes, surtout celles qui impliquent un grand nombre de documents. Il y a lieu d'établir et de suivre des méthodes détaillées relativement aux tiers.

Réponse : Le Centre d'AAI a reçu des exemplaires de chacune des lignes directrices et procédures établies par le PPT, y compris les procédures opérationnelles en place pour invoquer le paragraphe 9(1) et les procédures concernant les examens par des tiers.

42. Il est recommandé de veiller à ce que ces méthodes ne donnent pas priorité aux demandes courantes ou « faciles », au détriment de celles qui sont complexes ou difficiles.

Réponse : Comme presque toutes les demandes sont traitées à temps, la recommandation n'est pas pertinente. En général, les demandes « faciles » sont traitées pour qu'on réponde rapidement à l'auteur.

43. Le coordonnateur devrait utiliser les fonctions de production de rapports du système *ATIP flow* pour surveiller le temps de traitement des BPR. Les problèmes devraient être signalés aux cadres supérieurs.

Réponse : La situation est surveillée à l'aide du système *ATIP flow*. Le système comporte de très bonnes fonctions de recherche pour les BPR et peut produire de nombreux rapports spéciaux. Les délais d'exécution des BPR ne posent cependant aucun problème à l'heure actuelle.

44. Il est recommandé de retirer le Service des relations publiques de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Seules les demandes qui exigent une recommandation sont transmises au Service des relations publiques, ce qui ne représente que de 5 à 10 p. 100 des demandes reçues. Le Service des relations publiques n'approuve pas les décisions prises à l'égard des demandes.

45. Il est recommandé de donner au coordonnateur de l'AAI un budget particulier, dont il serait responsable.

Réponse : La Direction générale à laquelle le coordonnateur de SC appartient ne remet pas un budget à chaque bureau. Seul un compte rendu détaillé des dépenses est établi pour chaque bureau. La Direction générale est en voie de réorganisation, et un budget par bureau est envisagé pour l'exercice 2000/2001.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Rapport Spécial au Parlement du Commissaire à l'information du Canada

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>				
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		1 ^{er} avril 1997 - 31 mars 1998	1 ^{er} avril 1998 - 31 mars 1999	1 ^{er} avril 1999 - 30 nov. 1999
1.	Nombre de demandes reportées	311	477	313
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	234	398	240
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A		1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 1998	1 ^{er} avril 1998 au 31 mars 1999	1 ^{er} avril 1999 au 30 nov. 1999
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	1,114	972	903
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la loi?	364	400	578
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?	367	350	7
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?			
	1 à 30 jours :	178	172	4
	31 à 60 jours :	82	57	3
	61 à 90 jours :	35	39	0
	Plus de 90 jours :	72	82	0
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	44	44	187
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	6	8	118
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	38	11	8
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	10	4	3
	31 à 60 jours :	6	3	3
	61 à 90 jours :	4	3	1
	Plus de 90 jours :	18	1	1
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			13

Bureau du Conseil privé (BCP)

Sommaire

Les efforts déployés par le BCP pour réduire le nombre de demandes de communication qui sont considérées comme une présomption de refus ont été fructueux. Presque la totalité des demandes reçues en 1999/2000 ont été traitées dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

Dans la Fiche de rendement de 1999, le BCP avait reçu une note de F (signal rouge), étant donné que la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus était de 45,1 % (le chiffre exact étant de 38,9 %) pour la période du 1^{er} avril 1998 au 30 novembre 1998. Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, la proportion était de 47,1 % (197 demandes reçues par rapport à 44 et 29 demandes auxquelles on a répondu après l'expiration du délai prévu par la Loi et 21 demandes étant considérées comme une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1^{er} avril 1999 et le 30 novembre 1999, cette proportion s'est considérablement améliorée, puisqu'elle est passée à 3,6 % (196 : 5, 1, 1). Il convient de féliciter le BCP d'avoir réussi à réduire le nombre de présomptions de refus à un chiffre négligeable et à éliminer l'arriéré des demandes étant considérées comme une présomption de refus.

Le succès des efforts déployés par le BCP pour réduire le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus semble reposer sur sa volonté de respecter les délais prescrits dans la Loi. Bien que la procédure d'approbation ait été partiellement modifiée, celle de la délégation et de l'approbation reste essentiellement la même.

Le coordonnateur de l'AAI n'a pas opté pour la méthode de la gestion des projets en définissant les mesures à prendre pour réduire le nombre de présomptions de refus. Il a préféré entreprendre une série d'initiatives indépendantes afin de garantir le respect des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces mesures ont été couronnées de succès, puisqu'elles ont permis d'éliminer les retards. Il sera intéressant de voir dans quelle mesure cette situation se maintiendra à terme si la procédure actuelle de délégation et d'approbation reste en place.

L'instauration du système « *ATIP flow* » au BCP permettra au Bureau de l'AAI d'être proactif. Grâce à ce système, les agents d'accès à l'information pourront veiller au respect des délais de façon proactive et s'attaquer aux éventuels problèmes immédiatement, plutôt que d'intervenir lorsque les retards sont déjà extrêmes. Ce système fournira également des renseignements factuels sur le délai prévu par rapport au délai réel d'exécution aux diverses étapes du processus de traitement des demandes de communication.

Recommandations

- Le BCP doit continuer à consacrer à cette activité les ressources et l'énergie nécessaires au maintien de sa bonne performance pour ce qui est de respecter les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Le BCP devrait envisager d'éliminer, dans la mesure du possible, le processus de recherche et d'examen des documents en deux étapes des BPR.
- Le BCP devrait continuer à suivre de près les délais d'exécution associés à chacune des différentes étapes du processus de traitement des demandes de communication.
- Le chef devrait communiquer au personnel l'instruction écrite de ne pas dépasser les délais pour la seule fin de mener à terme le processus d'approbation supérieure.
- Les contrats de rendement conclus avec les directeurs opérationnels devraient exiger le respect des délais fixés à l'interne et prévus dans la Loi.
- Une ordonnance de délégation des pouvoirs moins complexe et diffuse devrait être adoptée pour

prévoir que le coordonnateur, plutôt qu'un agent opérationnel, aura l'autorisation d'assurer le traitement intégral des demandes, d'accorder des exemptions et de répondre aux demandes de communication.

- La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. 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.

Réponse : Le Greffier a écrit à tous les employés du BCP le 25 mai 1999 pour exprimer sa volonté de faire respecter les délais prévus dans la Loi. Le coordonnateur de l'AAI a mis les cadres supérieurs au courant de la situation et les objectifs de rendement de la SMA responsable des Services généraux incluent un engagement vis-à-vis du respect des délais prévus dans la Loi. La SMA est régulièrement informée de l'état d'avancement des demandes en instance pour que des mesures puissent être prises le cas échéant pour éviter les retards.

2. 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 supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le coordonnateur de l'AAI estime que cette recommandation est discutable puisque le BCP respecte les délais dans la très grande majorité des cas.

3. Le BCP devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (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 BPR 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.

Réponse : La note de tâches communiquée aux BPR définit clairement cette exigence. De plus, le Bureau de l'AAI assure le suivi auprès des BPR au troisième jour du délai prévu pour la recherche des documents.

4. 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, pour aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre qu'il s'agit d'échéances serrées.

Réponse : La note de tâches définit les délais de traitement à respecter, et un tableau est fourni indiquant le délai prévu pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication. (Une copie du tableau est fournie avec la documentation.)

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée aux employés concernés.

Réponse : Un certain nombre d'activités de formation ont déjà été menées ou sont prévues. (Une liste est fournie avec la documentation.)

6. 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 recenser 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.

Réponse : Le demandeur reçoit une lettre type qui décrit la demande modifiée ou clarifiée et précise la nouvelle date de réception de la demande de communication. (Une copie de la lettre type est fournie avec la documentation.)

7. 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 auprès du 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 alléger la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Le Bureau de l'AAI estime que ce genre de situation est peu susceptible de se présenter, mais a l'intention de continuer à prendre systématiquement contact avec les demandeurs pour les mettre au courant de l'état d'avancement des dossiers.

8. Si une demande est en instance depuis 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.

Réponse : Si cela se produit, le BCP se mettra en rapport avec le demandeur pour l'en informer.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Le Bureau de l'AAI ne sait pas si cette recommandation a fait l'objet d'une discussion. Le Bureau n'a pas fait de proposition à ce sujet.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2000 au plus tard.

Depuis le 15 novembre 1999, le Bureau respecte dans une large mesure les délais prévus par la Loi pour ce qui est des demandes reçues en 1999/2000. L'arriéré a été éliminé et le délai de traitement a été réduit pour les quelques dossiers qui étaient en retard.

11. 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 consultations avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : Le BCP suit déjà cette procédure dans la mesure du possible.

12. 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 projets).

Réponse : Bien que le Bureau de l'AAI du BCP n'ait pas adopté cette approche, le Bureau est néanmoins convaincu que les mesures prises au BCP lui permettront de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi pour les demandes de communication reçues pendant le présent exercice financier.

13. La formation en 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.

Réponse : La formation en AAI fera partie intégrante d'un programme de formation destiné aux nouveaux employés du BCP qui sera dispensé dès le printemps 2000. Le Bureau de l'AAI estime que tout le personnel, et non seulement les gestionnaires, doit bénéficier de la formation en AAI. Le Greffier appuie vivement l'introduction d'un nouveau programme d'orientation assorti d'un module sur l'AAIPRP qui serait destiné à l'ensemble des employés du BCP.

14. 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.

Réponse : Une fiche documentaire a été élaborée et est déjà en utilisation par le BCP.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 23 octobre 1996) et les procédures qui en découlent sont inutilement complexes et diffuses. La délégation de pouvoirs devrait concerner un seul fonctionnaire, de préférence le coordonnateur, dont les fonctions à temps plein consistent à appliquer intégralement la Loi sur l'accès à l'information, à invoquer toutes les exceptions utiles et à répondre à toutes les demandes. De plus, le fonctionnaire investi de pouvoirs délégués devrait être invité par écrit par le Premier ministre à répondre aux demandes dans les délais prévus par la Loi, que le processus d'approbation supérieure soit achevé ou non.

Réponse : L'ordonnance de délégation des pouvoirs reste inchangée. Le coordonnateur estime qu'elle est claire et bien comprise. Le coordonnateur affirme qu'étant donné que l'ordonnance de délégation des pouvoirs n'est pas à l'origine des retards, le BCP n'a pas l'intention de la modifier.

16. Comme il devrait être nanti de plus de pouvoirs délégués, le coordonnateur devrait aussi être classifié à un échelon plus élevé et être placé plus près du Greffier dans la hiérarchie du BCP.

Réponse : Il existe un seul échelon entre le poste de la coordonnatrice et celui du chef adjoint.

17. Les BPR devraient procéder aux premiers examens des documents demandés et fournir ces documents au Bureau de l'AAIPRP avec les prélèvements suggérés.

Réponse : Même si cela pourrait se faire de manière ponctuelle, selon la connaissance et l'expérience de la Loi du BPR concerné, le Bureau de l'AAI est d'avis qu'il ne convient pas d'en faire une procédure générale pour le traitement d'une demande de communication. De l'avis du coordonnateur, cette méthode ne convient pas au BCP et pourrait même entraîner des retards.

18. Les notes de service adressées aux BPR devraient exiger un contact immédiat avec le Bureau de l'AAI si la demande concerne un grand nombre de documents ou exige des recherches dans un grand nombre de documents. Le BPR ne sait peut-être pas, en effet, que cela justifie une prorogation de délai, mais seulement si le Bureau de l'AAI en est informé et peut envoyer à temps l'avis qui convient.

Réponse : La note de tâches, la formation et le suivi assuré par le Bureau de l'AAI tendent à ce résultat précis.

19. Comme on ne nous a pas donné les spécifications du nouveau système de repérage informatique qui sera mis en place au Bureau de l'AAI, nous ne pouvons pas en évaluer les possibilités. À titre d'information, nous énumérons ci-dessous les caractéristiques du système « *ATIP flow* », mis au point par la firme *MPR & Associates*. Le nouveau système du BCP devrait comporter ces mêmes avantages :

- 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.

20. 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, en version électronique.
- Options de recherche sur le demandeur, le texte, le BPR, les mesures prises, etc.

- Les rapports courants comportent les informations suivantes : demandes actives, état d'avancement et rapports sur la charge de travail, y compris la dernière mesure prise, un rapport d'étape, les tendances relatives au respect des délais, le rappel par l'agent, le rapport statistique annuel et d'autres éléments.
- Analyse exhaustive des tendances.
- Saisie automatique des statistiques pour le rapport annuel au fur et à mesure du traitement de la demande.

Réponse : Le système « *ATIP flow* » a été implanté récemment.

21. Les procédures administratives devraient autant que possible être automatisées.

Réponse : Le Bureau de l'AAI ne comprenait pas quelles procédures étaient visées par cette recommandation.

22. Les procédures et politiques du Ministère sont périmées et devraient être mises à jour.

Réponse : Le Bureau de l'AAI prépare actuellement un aide-mémoire destiné aux agents qui devrait être prêt le 31 mars 2000.

23. Les procédures administratives devraient autant que possible être automatisées.

Le coordonnateur estime que grâce au système « *ATIP flow* », la grande majorité des procédures administratives sont à présent automatisées.

Autres observations du coordonnateur :

Le coordonnateur est d'avis que le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus a été réduit à un niveau négligeable pour les raisons suivantes :

- la volonté du BCP de respecter les délais et d'adopter une approche plus proactive dans l'ensemble de ses activités
- les possibilités de rationalisation des opérations
- l'amélioration du système de gestion des documents
- aucune perte de temps pour le traitement de plaintes concernant des demandes considérées comme une présomption de refus
- le système « *ATIP flow* » apporte une discipline au processus et fournit des renseignements qui permettent au Bureau de l'AAI de régler de façon proactive les problèmes de retard potentiels
- un apport important de ressources additionnelles, soit un agent de projet pendant un an et trois ETP supplémentaires
- l'examen régulier des dossiers avec les agents
- l'élimination de l'arriéré menant à une efficacité accrue puisqu'il n'est plus nécessaire de traiter les plaintes concernant les retards
- une formation plus poussée dans l'ensemble de l'organisation
- des cas précis où un changement de procédure a permis d'accélérer le traitement des demandes.

Le coordonnateur nous a fait part des remarques générales qui suivent au sujet des sources des retards relevés dans la Fiche de rendement :

1. Des prorogations de délai mal gérées ou non demandées

Le BCP a toujours demandé des prorogations de délai, mais est attentif aux récentes directives du BCI/SCT à cet égard. Le Bureau de l'AAI a établi des critères pour aider le personnel à savoir dans quelles circonstances il peut demander une prorogation de délai. (La documentation générale comprend une copie du document en question.)

Le Bureau de l'AAI du BCP est d'avis que le travail initial relatif au traitement des demandes est plus efficace à présent parce que le Bureau s'efforce d'obtenir des précisions, de fournir des avis aux demandeurs et d'ouvrir un dialogue avec ces derniers dès le lancement du processus quand les circonstances le justifient. La procédure suivie pour les photocopies est désormais plus cohérente parce qu'on demande systématiquement des frais pour ce service.

Des personnes-ressources dans les BPR ont été nommées dans chaque division (le plus souvent, il s'agit d'un chef de bureau), qui sont chargées de suivre le dossier de la demande. Grâce à ce système, il est possible d'extraire le dossier à n'importe quel moment. Les personnes-ressources opérationnelles dans les BPR sont maintenant au courant des délais fixés à l'interne, étant donné que la note de tâches communiquée par le Bureau de l'AAI explicite l'ensemble des délais respectés.

Grâce à ces mesures, le Bureau de l'AAI dispose du temps nécessaire pour demander toute prorogation de délai prévue par la Loi.

2. Utilisation et examen des exemptions/exclusions

Le Bureau de l'AAI du BCP est d'avis que la méthode adoptée par le BCP, qui consiste à assurer l'interaction avec le BPR, représente une bien meilleure façon de traiter les demandes qui concernent son organisation. Le Bureau de l'AAIPR examine les dossiers et fait une recommandation au BPR - donnant lieu à une démarche en deux étapes avec la participation du BPR.

3. Le système de suivi informatique et le recours à la technologie

Le Bureau de l'AAI a instauré le système « *ATIP flow* » en octobre 1999. Cette initiative a permis d'éliminer les rapports manuels et de gagner ainsi du temps qui peut être consacré à autre chose.

4. Un manque de sensibilisation

Des séances d'information ont été présentées. (La liste est fournie dans la documentation.)

Le greffier du Conseil privé a décidé qu'un cours d'orientation serait offert à tous les nouveaux employés du BCP. Le Bureau de l'AAI animera une séance sur la *Loi sur l'accès à l'information* dans le cadre de ce programme de formation. Il est prévu que le cours d'orientation sera donné dès le printemps 2000.

L'aide-mémoire de l'agent est en voie d'actualisation. Ce travail devrait être terminé le 31 mars 2000.

5. Insuffisance de la gestion de l'information

Les Services d'information du BCP ont pris un certain nombre d'initiatives en vue d'améliorer la gestion des documents.

Les Services d'information sont actuellement en train de mettre en oeuvre le SGDDI, un système informatisé de suivi des dossiers papier. Le Bureau de gestion des documents a bénéficié de ressources additionnelles pour permettre le classement des dossiers accumulés. Un projet d'un an a été lancé avec une personne-ressource des archives qui se chargera d'examiner les pratiques en matière de gestion des documents des secrétariats du BCP, de même que le travail qui est actuellement en cours au Bureau des documents. Cette initiative a permis de réduire considérablement le temps nécessaire pour rechercher les documents.

6. Ressources insuffisantes

La demande de ressources présentée en vue d'aider les BPR à faire le travail administratif et les photocopies associés au traitement des demandes de communication a été approuvée. Trois autres employés ont été affectés au Bureau de l'AAI. Il y a une personne de plus au Bureau du conseiller, de même qu'un agent de projet au Bureau de l'AAI pour l'exercice financier en cours.

Une copie du questionnaire d'analyse statistique est présentée à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information				
Partie A : Demandes reportées sur l'exercice précédent		1^{er} avril 97 - 31 mars 98	1^{er} avril 98 - 31 mars 99	1^{er} avril 99 - 30 nov. 99
1.	Nombre de demandes reportées	93	92	54
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	51	57	21
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		1^{er} avril 97 -31 mars 98	1^{er} avril 98 - 31 mars 99	1^{er} avril 99 - 30 nov. 99
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	217	197	196
4.A	Combien de demandes ont été traitées <i>dans</i> le délai de 30 jours prévu par la Loi?	68	62	110
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?	65	44	5
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande <i>sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée</i> ?			
	1 à 30 jours :	16	22	5
	31 à 60 jours :	7	5	0
	61 à 90 jours :	5	6	0
	Plus de 90 jours :	37	11	0
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	60	37	47
6.A	Combien de demandes ont été traitées <i>suivant</i> le nouveau délai?	8	8	46
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	52	29	1
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	5	10	1
	31 à 60 jours :	1	11	0
	61 à 90 jours :	6	3	0
	Plus de 90 jours :	40	5	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			1