



**Santé Canada**

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

**— Le Commissaire à l'information du Canada —**

**MARS 1999**

# Santé Canada (SC)

## Table des matières

<b>A.</b>	<b>RAPPORT—MARS 1999</b>	<b>1</b>
I.	GLOSSAIRE	1
II.	CONTEXTE	4
III.	NORME DE NOTATION	4
IV.	DONNÉES STATISTIQUES	5
1.	DEMANDES	5
2.	PLAINTES – PRÉSOMPTIONS DE REFUS	8
3.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION - PERSONNEL	8
4.	BUREAU DE L'ACCÈS À L'INFORMATION - BUDGET	9
5.	TEMPS ACCORDÉ POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES	9
V.	SOURCES DES RETARDS	9
1.	CONFUSION DES RÔLES	10
2.	MAUVAISE GESTION DU PROCESSUS DE CONSULTATION DES TIERS	11
3.	PRATIQUES ET PROCÉDURES INSUFFISAMMENT DOCUMENTÉES ET CONTRÔLÉES	12
4.	TRAITEMENT—SYSTÈME DE SUIVI INFORMATIQUE	13
VI.	MESURES PRISES PAR LA DIRECTION À L'ÉGARD DU PROBLÈME DES RETARDS	15
1.	PROGRAMME DES PRODUITS THÉRAPEUTIQUES	16
2.	SYSTÈME DE SUIVI INFORMATIQUE	17
3.	AUTRES	17
VII.	RECOMMANDATIONS	19
<b>B.</b>	<b>FONDEMENTS DU RAPPORT</b>	<b>25</b>
I.	ENTREVUE AVEC LE COORDONNATEUR DE L'AAIRP—17 DÉCEMBRE 1998	25
II.	SC—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE	25
III.	SC—QUESTION D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)	27
IV.	LETTRE DE SC	44
V.	PROGRAMME DES PRODUITS THÉRAPEUTIQUES—EXAMEN DE 1998	46

## Santé Canada (SC)

### A. RAPPORT—Mars 1999

#### I. Glossaire

##### **ATIP Flow System :**

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

##### **Avis de prorogation au Commissaire à l'information :**

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

**BRP :** Bureau de responsabilité première.

##### **Conclusions relatives aux plaintes :**

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

##### **Coordonnateur de l'AAI :**

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

##### **En suspens :**

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

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

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

### **Lignes directrices du Conseil du Trésor :**

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

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

### **Présomption de refus :**

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

### **Prorogation de délai :**

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

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

### **Temps de traitement :**

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

**Tiers :**

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

## II. Contexte

Dans son rapport annuel au Parlement pour l'année 1997-1998, l'ancien Commissaire à l'information s'inquiétait du piètre rendement de SC eu égard à l'observation des délais de réponse aux demandes d'accès à l'information prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Une étude effectuée en 1994 avait révélé que dans 80 p. 100 des cas, Santé Canada ne respectait pas les échéances. La situation ne s'était pas améliorée, et c'est ce qui avait incité le Commissaire à l'information à suivre de près le rendement du Ministère.

La présente fiche de rendement expose les résultats de l'examen des statistiques de rendement de SC entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 novembre 1998.

## III. Norme de notation

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

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

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

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

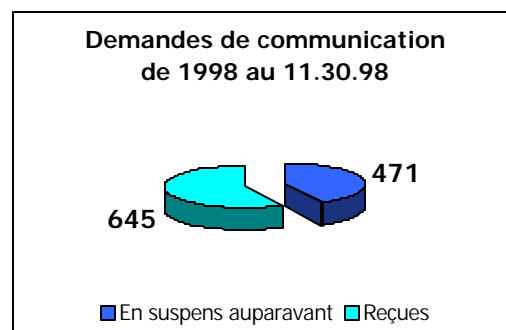
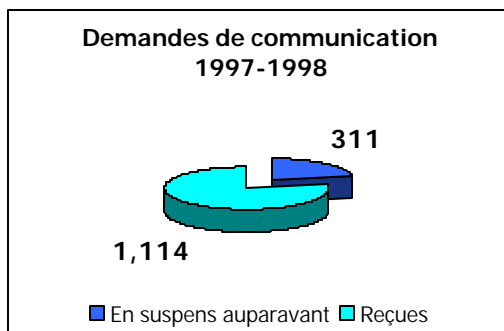
Sur cette échelle de notation, SC obtient un **F\***. Il s'agit d'un rendement inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 1) fondée uniquement sur les nouvelles demandes : 645 pour 330=51,2 %, 2) fondée sur les demandes nouvelles et en suspens auparavant : 1 116 pour 720=65,5 %.]

Ce qui suit est une analyse des données statistiques, une justification de la fiche de rendement, une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement et un ensemble de recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

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

## IV. Données statistiques

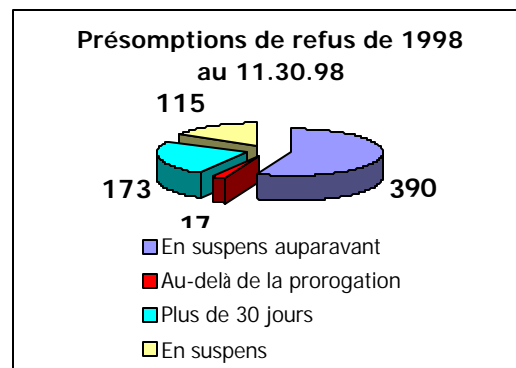
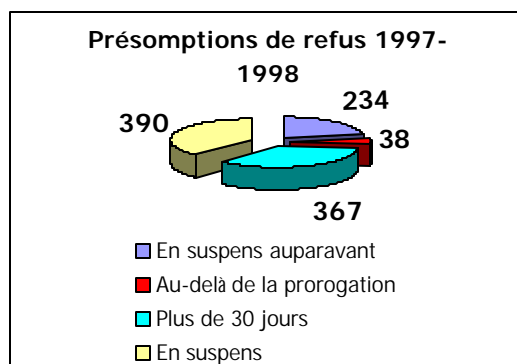
### 1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus témoignent de l'important arriéré de demandes à SC.

Rappelons que, d'après le bulletin *Infosource*, Santé Canada était, en 1997-1998, le troisième des dix ministères qui reçoivent le plus de demandes. En 1997-1998, SC a reçu 9,1 % de l'ensemble des demandes adressées au cours de cette période, pour un total de 1 114 demandes.

\* Cette note vise uniquement le respect des délais de réponse par le Ministère. Elle n'indique pas le rendement du Ministère eu égard à l'application des exceptions. De façon générale, SC applique les dispositions de la Loi relatives aux exceptions avec professionnalisme et modération.



Au début de l'exercice 1997-1998, il y avait au Bureau d'accès à l'information de SC 311 demandes dont le traitement n'était pas terminé, dont 234 (75,2 %) sont déjà considérées comme une présomption de refus. L'exercice 1998-1999 a commencé plutôt comme le précédent, soit avec 471 demandes en suspens, dont 390 (82,8 %) considérées comme une présomption de refus. Compte tenu du fait que 1 114 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1997-1998, dont 645 au 30 novembre du présent exercice, ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme présomption de refus représentent le quart environ du volume annuel. Nonobstant les considérations liées au non-respect, cet arriéré est lourd pour le personnel du Bureau de l'accès à l'information et doit être éliminé.

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

- En 1997-1998, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prolongation du délai — s'établissait ainsi : sur 367 demandes
  - 178 (48,6 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
  - 82 (22,3 %) de 31 à 60 jours de plus,
  - 35 (9,5 %) de 61 à 90 jours de plus et
  - 72 (19,6 %) ont nécessité plus de 90 jours supplémentaires.
- En 1998 jusqu'au 30 novembre, les chiffres relatifs au temps de traitement des demandes dont le délai n'a pas été prorogé étaient les suivants : sur 173 demandes
  - 117 (67,6 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
  - 30 (17,4 %) de 31 à 60 jours de plus;
  - 14 (8,1 %) de 61 à 90 jours de plus et
  - 12 (6,9 %) plus de 90 jours supplémentaires.

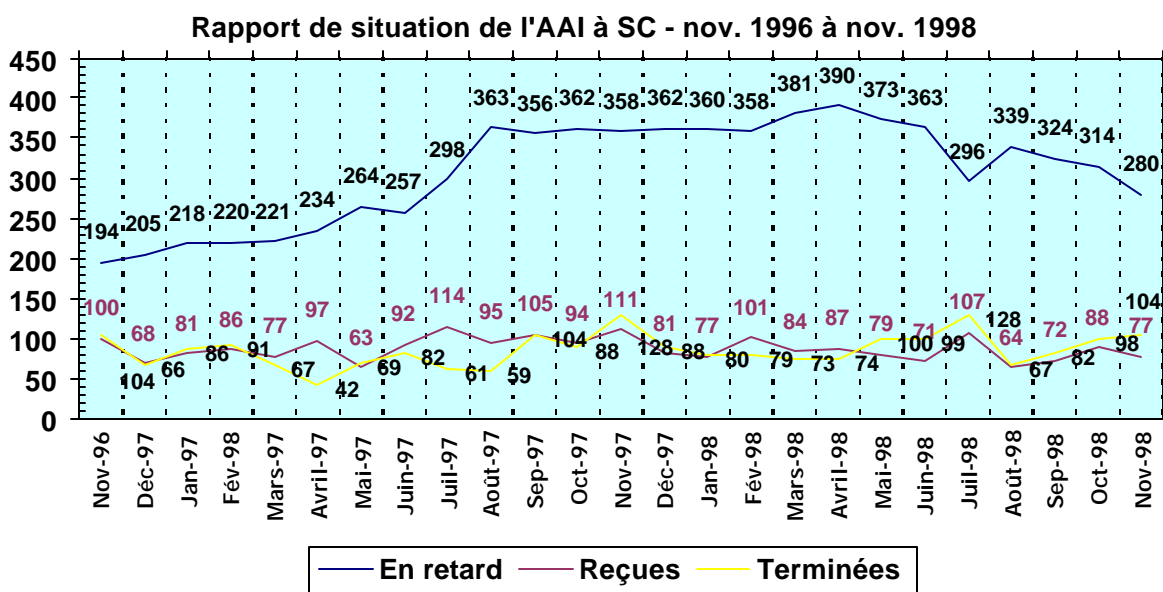
(Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré de demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'auto-vérification ne demandait pas au Bureau d'accès à l'information de SC de fournir ces renseignements.)



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

- En 1997-1998, on a demandé que 44 prorogations sur les 1 114 nouvelles demandes reçues. On a dépassé ce délai supplémentaire dans 38 cas :
  - 10 (26,3 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
  - 6 (15,8 %), de 31 à 60 jours de plus;
  - 4 (10,5 %), de 61 à 90 jours de plus et
  - 18 (47,4 %), plus de 90 jours supplémentaires.
  
- Au 30 novembre 1998, on avait demandé 18 prorogations sur les 645 nouvelles demandes reçues. On a dépassé ce délai supplémentaire dans 17 cas :
  - 5 (29,4 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus;
  - 4 (23,5 %), de 31 à 60 jours de plus;
  - 5 (29,4 %), de 61 à 90 jours de plus et
  - 3 (17,7 %), plus de 90 jours supplémentaires.

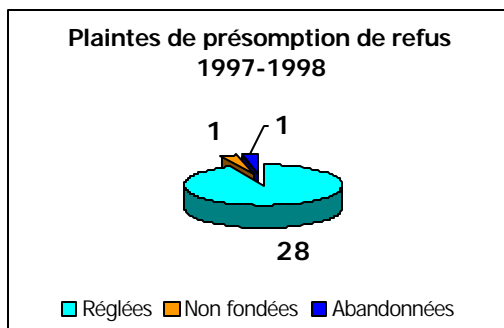
Le coordonnateur a fourni un diagramme à bandes indiquant le nombre de demandes reçues, traitées et en souffrance de novembre 1996 à novembre 1998 (reproduit ci-dessous) :



En juin 1998, les demandes en souffrance ont atteint le chiffre record de 390. Depuis, comme l'a fait remarquer le coordonnateur, il s'est produit une baisse régulière. C'est ce qu'il appelle une « tendance prometteuse », dont il s'attend à ce qu'elle se maintienne.

Au 30 novembre 1998, 140 nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient présumées refusées. On ne sait pas depuis combien de temps elles avaient dépassé le délai de réponse.

## 2. Plaintes—Présomptions de refus



En 1997-1998, le Commissariat à l'information a reçu 30 plaintes concernant des présomptions de refus contre SC : la plupart (28, soit 93,3 %) ont été accueillies (réglées). Si tous les demandeurs dont la demande a obtenu une réponse en retard avaient déposé une plainte, le Commissariat aurait reçu 1 029 plaintes.

Au 28 janvier 1999, le Commissariat avait reçu 32 plaintes concernant des présomptions de refus et il en avait déposé lui-même 269 : les 6 plaintes complétées ont été accueillies (réglées). Selon les données statistiques obtenues au 30 novembre 1998, ce nombre aurait pu s'élever à 720.

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

Le coordonnateur de l'AAI à SC consacre 80 pour cent de son temps à des fonctions d'accès et de la protection de la vie privée. Il est chargé d'appliquer et de faire respecter la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (AAIPRP). Le personnel du Bureau de l'AAI compte douze employés : six agents à temps plein, trois agents à temps partiel et trois employés de soutien à temps partiel. Le Bureau de l'AAI a accueilli un nouvel employé par an depuis trois ans. Selon les plans en vigueur pour l'exercice 1999-2000, un autre PM-03 devrait s'ajouter à l'équipe.

Outre le Bureau de l'AAI, le Programme des produits thérapeutiques (PPT) compte dix employés à temps plein qui s'occupent de l'accès à l'information. Le PPT est le BRP le plus important de SC et la source de la plupart des problèmes attribuables aux présomptions de refus. Il reçoit environ 60 % des demandes. On prévoit l'embauche de personnel supplémentaire en 1999-2000. Le coordonnateur de l'AAI n'a pas de rôle direct de supervision du personnel du PPT chargé de l'AAI.

Le coordonnateur estime que les bureaux de l'AAI n'ont pas suffisamment de personnel.

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

SC n'a pas pu fournir de données sur les budgets salariaux réservés à l'AAI pour 1998-1999, 1997-1998 et 1996-1997. Les postes étaient au nombre de 14, 13 et 12 respectivement.

On ne connaît pas non plus les budgets de fonctionnement et de formation au titre de l'AAI pour 1998-1999, 1997-1998 et 1996-1997. Le coordonnateur dit que l'on ne peut pas donner de réponse parce que « l'on n'a pas attribué de budgets au-dessous du niveau de la Direction depuis plusieurs années ».

L'allocation spéciale de 150 000 dollars de SC pour 1998-1999 et 1999-2000 serviront à embaucher du personnel supplémentaire qui aidera à éliminer l'arriéré de demandes non traitées. Cette allocation a également été prolongée d'un an.

#### 5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours prévu par la Loi accorde de 21 à 22 jours pour le traitement. Les délais de suivi interne de SC sont contrôlés et produits par ordinateur. Il n'existe pas de procédures détaillées écrites au Bureau de l'AAI.

Les temps de traitement suivants se veulent des indications générales et visent à aider le personnel à respecter le temps global de réponse de trente jours.

<u>Secteur</u>	<u>Délai de traitement</u>
Bureau de l'AAI (Ministère)	1 jour (à la réception)
BRP (services opérationnels)	15 jours (sauf prorogation)
➤ Bureau de l'AAI (PPT)	- inclus dans délais BRP
Affaires publiques	3 jours (5 % des demandes seulement)
Bureau du ministre ou du SM	3 jours (5 % des demandes seulement)
Bureau de l'AAI	7-8 jours (traitement final)

#### V. Sources des retards

Il semble y avoir trois grandes raisons aux problèmes de retard à SC : la confusion des rôles entre le bureau ministériel de l'AAIPRP et le bureau de l'AAI du Programme des produits thérapeutiques (PPT), la mauvaise gestion du processus de consultation des tiers et des procédures mal documentées et contrôlées.

## 1. Confusion des rôles

Plus de 60 % des demandes d'accès à l'information adressées à SC ont trait à des documents détenus par le PPT. Beaucoup de ces demandes concernent des données confidentielles contenues dans des soumissions présentées par des sociétés pharmaceutiques désireuses d'obtenir l'approbation de nouveaux médicaments. Le PPT dispose d'une dizaine de personnes pour répondre à ces demandes. Ce groupe est distinct du Bureau de l'AAI, qui a à sa tête le coordonnateur de l'AAI pour le Ministère. Le personnel chargé de l'AAI au PPT travaille à la Section de l'évaluation de l'information scientifique et de propriété du Bureau de la politique et de la coordination. Les raisons qui expliquent l'existence d'un bureau de l'AAI au PPT sont de trois ordres : d'abord, le nombre important de demandes justifie sa présence. Deuxièmement, la nature scientifique des demandes exige que ce soient des spécialistes qui les examinent; et troisièmement, comme beaucoup de ces demandes exigent la consultation de tiers, on estime que les communications seront plus ouvertes et productives si le personnel chargé de l'AAI connaît bien la culture de la Direction générale du PPT et des entreprises qu'elle réglemente.

Le bien-fondé d'un tel bureau satellite peut être mis en doute. Il y a lieu de s'inquiéter du respect de la réglementation et de la tendance de ceux qui appartiennent à une même organisation hiérarchique à accepter plus facilement le besoin perçu par cette dernière de garder le secret sur ses activités. De plus, dans le cas de SC en particulier, il y a confusion au niveau des responsabilités et des communications entre le bureau ministériel de l'AAI et celui du PPT. Le fait qu'un consultant ait récemment recommandé à la direction du PPT et au bureau ministériel de l'AAI de faire appel à un spécialiste des conflits organisationnels pour améliorer les relations entre les deux services chargés de l'AAI témoigne d'ailleurs de l'ampleur de la confusion.

Il est évident que la structure actuelle de l'AAI comporte des lacunes qui contribuent aux retards. Premièrement, le personnel du PPT chargé de l'accès à l'information ne dispose d'aucun pouvoir délégué par le ministre pour prendre des décisions en vertu de la Loi. Son rôle est de s'assurer que les documents utiles sont cherchés, localisés et examinés, de faire des recommandations relatives aux exceptions et de participer à la consultation de tiers. Le travail de ce personnel doit cependant être examiné par le bureau ministériel de l'AAI, qui est composé d'un coordonnateur et de six coordonnateurs adjoints qui, eux, ont le pouvoir de prendre des décisions. Il existe une grande confusion quant aux responsabilités de chacun eu égard à la consultation de tiers.

Un consultant a recommandé que SC délègue plus de pouvoirs au personnel de l'AAI du PPT, que les rôles et responsabilités soient clarifiés dans le cadre de procédures écrites et que les communications entre les deux groupes soient améliorées. Au moment où nous rédigeons ces lignes, la seule mesure prise par SC en ce sens a été de demander au Bureau de l'AAI du PPT de rédiger certaines

procédures et de commencer à dresser la liste des étapes de ses activités en matière d'accès à l'information.

Rappelons que, en 1994, le Commissaire à l'information avait recommandé que SC rédige un manuel d'AAI pour codifier les rôles, les procédures et les politiques associés à la fonction d'accès à l'information. Cinq ans plus, rien n'a encore été fait à cet égard.

En général, SC a un des processus les plus complexes, inefficaces et laborieux pour compléter le traitement de demandes d'accès. Un consultant, embauché par SC afin d'étudier ce processus, estime qu'il y a 63 différentes étapes à exécuter lors du traitement d'une demande d'accès.

## **2. Mauvaise gestion du processus de consultation des tiers**

Comme nous l'avons dit plus tôt, il n'existe pas de lignes directrices claires sur la manière de se concerter avec des tiers. Le processus de consultation n'est pas conforme aux délais prévus par la Loi. SC a en fait décidé de modifier unilatéralement les exigences de la Loi pour prendre toutes les précautions afin de protéger les renseignements confidentiels de tiers et pour créer un milieu plus « accueillant » pour les sociétés pharmaceutiques (tiers). Un cadre supérieur du Ministère a déclaré que, si SC respectait la Loi, les sociétés pharmaceutiques pourraient décider de ne pas mettre de nouveaux médicaments sur le marché canadien en temps opportun.

Quelle que soit la valeur de cet argument (et il semble être peu réaliste), il n'autorise pas SC à modifier la Loi de son propre chef.

Santé Canada n'a d'autre choix, sur le plan juridique, que de respecter les exigences des articles 27 et 28 eu égard à la consultation de tiers. Ces échéances sont les suivantes :

- 1) Donner avis au tiers dans les 30 jours suivant la réception de la demande (ou selon la prorogation obtenue).
- 2) Exiger une réponse du tiers dans les 20 jours suivant l'avis.
- 3) Prendre une décision concernant les exemptions dans les 10 jours suivant la réponse du tiers (ou dans les 30 jours de la date de l'avis au tiers, celle qui est la plus courte période, selon le cas) et informer le tiers de l'intention de communiquer l'information.
- 4) Communiquer l'information dans les 20 jours suivant l'avis d'intention, à moins que le tiers ait saisi la Cour fédérale d'une demande pour bloquer la communication.

Les étapes 2-4 ne doivent pas, selon la Loi, prendre plus de 50 jours. SC ne respecte pas cette exigence. En fait, SC a instauré un processus de règlement à l'amiable des différends ostensiblement destiné à répondre plus rapidement en prévenant tout recours aux tribunaux par des tiers qui s'opposent à la divulgation de certains renseignements. Ce processus ne semble pas avoir eu d'effets productifs (pour les demandeurs). Il ne fait que retarder les réponses et ne sert donc que les intérêts des sociétés tierces.

Le processus de règlement à l'amiable des différends à Santé Canada n'est ni défini ni régi par des lignes directrices écrites qui préciseraient quand il convient d'y recourir, comment on doit procéder et comment on doit évaluer son efficacité. Il a été mis en place en dépit des objections du Commissaire à l'information. Dans les faits, il ne s'agit de rien d'autre que d'une série de négociations avec des tiers où ces derniers ont la possibilité de retarder un peu plus la divulgation de renseignements. La démarche n'est ni structurée, ni contrôlée. Rien n'indique que ce processus ait permis sensibiliser des tiers aux exigences de la Loi et, par conséquent, de réduire l'incidence d'arguments spécieux de leur part à l'avenir. Rien ne permet de croire qu'il y aurait plus d'actions en justice si ce processus n'existait pas (il y en avait très peu avant qu'il soit institué). Rien n'indique non plus que le règlement à l'amiable des différends ait permis d'améliorer la qualité des décisions rendues aux termes de la Loi.

### **3. Pratiques et procédures insuffisamment documentées et contrôlées**

#### **i) Prorogations :**

Il est clair que SC ne tire pas parti des possibilités légitimes de proroger les délais de réponse aux demandes de communication. En 1997-1998, SC a reçu 1 114 nouvelles demandes. SC n'a demandé de prorogation que pour 94 d'entre elles -- 10 en raison du nombre des documents dans lesquels il fallait faire des recherches, 9 parce qu'il fallait consulter d'autres organisations fédérales et 75 parce qu'il fallait consulter et aviser des tiers. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1998, on a reçu 645 demandes et l'on n'a demandé que 18 prorogations.

Le PPT, qui reçoit environ 60 pour 100 des demandes adressées à SC, estime que 40 pour 100 des demandes qu'il reçoit ont trait à de nombreux documents et que la majorité exige la consultation de tiers. On s'attendrait à ce que des prorogations puissent être demandées en bonne et due forme beaucoup plus souvent que ce n'est actuellement le cas.

Il semble que SC ne comprenne pas bien les circonstances dans lesquelles il est possible de demander une prorogation. Il n'existe pas de lignes directrices écrites

à cet égard.

SC ne sera cependant pas en mesure de demander des prorogations valables (même si l'alinéa 9(1)a) est correctement interprété) à moins que les divers bureaux du PPT collaborent et se conforment aux instructions du bureau ministériel de l'AAI. Cette collaboration est indispensable car il faut demander les prorogations de délai dans les 30 jours suivant la réception des demandes. Le personnel hiérarchique chargé de faire des recherches dans les documents doit déterminer, de concert avec le répartiteur, s'il y a lieu de faire des recherches dans de nombreux documents, s'il y a d'autres impératifs opérationnels qui empêchent de respecter le délai de 30 jours et si les documents contiennent de l'information provenant d'autres organisations fédérales ou de tiers, auquel cas il faut procéder à des consultations. On ne peut s'attendre à ce que les services opérationnels s'acquittent de cette tâche initiale à moins de leur avoir fourni les procédures et les politiques régissant la demande de prorogation de délai et de les y avoir initiés. Les services opérationnels doivent également disposer d'une liste de contrôle indiquant les échéances de toutes les étapes du traitement.

## ii) **Frais :**

La collaboration des services opérationnels s'avère aussi nécessaire pour l'évaluation des frais. Si l'on prévoit plus de cinq heures de recherche et de préparation, on peut en informer le demandeur et lui demander de verser un acompte ou de réduire le champ de la demande. Le décompte du délai de traitement s'interrompt en attendant le dépôt du demandeur.

Comme les procédures de SC ne sont pas bien documentées et communiquées, le Ministère rate des occasions légitimes de demander des prorogations de délai, mais aussi de réduire sa charge de travail en incitant les demandeurs à restreindre le champ de leur demande et il perd, évidemment, la possibilité de percevoir les droits que la Loi lui permet d'imposer.

## 4. **Traitement—Système de suivi informatique**

Le système de suivi informatique utilisé jusqu'à récemment par SC, basé sur DOS, est périmé. Il était excellent, en son temps, pour produire les statistiques destinées à *InfoSource*. Selon les résultats du questionnaire, le système est « très perfectionné et permet de repérer, d'analyser et de déclarer n'importe quel type de données concernant notre volume de travail, mais il tourne sur DOS, et nous sommes en train de passer à un nouveau système ».

Malgré les allégations concernant la capacité du système actuel, il a été difficile au Bureau de l'AAI de fournir certains des chiffres demandés par le questionnaire statistique (Partie B. III du rapport). Au départ, les chiffres fournis étaient fondés sur un échantillon. Les questions difficiles étaient celles qui portaient sur le temps

de traitement des demandes dont la réponse était en retard. Ainsi, la note suivante a été inscrite au bas du questionnaire : « Comme nous l'avons indiqué l'an dernier, il n'est pas possible, à moins d'un énorme effort de programmation, et encore, d'obtenir ces chiffres à l'aide de notre système de repérage informatique. Les chiffres fournis (...) proviennent de l'analyse d'un échantillon de 50 cas. » Le Bureau de l'AAI a finalement fait le nécessaire pour fournir ces chiffres.

Les autres bureaux de l'AAI ont pu constater que des rapports détaillés peuvent aider la direction à repérer les secteurs où les retards sont plus fréquents et à cerner les autres facteurs et tendances en la matière. Une connaissance claire de la situation peut être extrêmement utile lorsqu'il s'agit d'élaborer des stratégies et des solutions.



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

La meilleure façon de décrire la nature des mesures prises par les cadres supérieurs de SC pour remédier aux causes de retard est de dire ce qu'ils n'ont pas fait. En 1994, le Commissaire à l'information a examiné le rendement de Santé Canada et constaté qu'environ 80 pour 100 de l'ensemble des demandes ne recevaient pas de réponse dans les délais prévus. Les recommandations précises examinées par Probus Consulting and Audit Services au cours de la récente étude (en août de 1998) du Programme des produits thérapeutiques révèlent la situation suivante.

<b>Recommandations choisies et situation actuelle d'après l'examen fait par le Commissariat à l'information des pratiques et procédures de Santé Canada en vertu de la LAAI, 1994</b>	
<b>Recommandations choisies</b>	<b>Situation actuelle</b>
Déléguer au coordonnateur le pouvoir de rendre une décision concernant la communication de documents et d'appliquer toutes les dispositions de la Loi relatives aux exceptions.	Partiellement appliquée.
Produire un manuel de l'AAI pour uniformiser le processus, veiller au respect des politiques de SC en matière d'AAI et accélérer le programme d'apprentissage des nouveaux employés.	Pas fait.
Organiser des réunions régulières du personnel chargé de l'AAI.	Pas clair.
Organiser régulièrement des séances de formation officielles.	Pas fait.
Rédiger des lignes directrices à l'intention de tout le personnel de l'AAI et les mettre à jour en fonction de l'évolution des politiques ou des procédures.	Pas fait.
Tenir des réunions plus structurées et plus régulières entre le personnel de l'AAI et le personnel des programmes pour étudier les problèmes que pose régulièrement le traitement des demandes.	Une réunion, en mai, entre le bureau ministériel de l'AAI et le bureau de l'AAI du PPT; pas de réunion de suivi prévue.
Rendre obligatoire pour le personnel de la Direction générale qui participe au traitement des demandes de communication la participation à des séances de formation officielle concernant les procédures du Ministère et les exigences de la LAAI.	Pas fait.
Élaborer des politiques ministérielles concernant	Pas fait.

l'AAI.	
Élaborer des procédures administratives au sein du bureau ministériel de l'AAI, et signaler tout changement sur support papier en plus des notes informatiques qui servent actuellement à les diffuser.	Pas fait.
Fonder la formation et l'éducation en matière d'AAI sur la politique ministérielle actualisée.	Pas fait.
Respecter les dispositions de la Loi relatives aux prorogations de délai au lieu d'envoyer des « lettres d'excuses ».	Pas fait.
Instaurer un programme d'éducation et de formation permanentes à l'intention du personnel de la Direction générale pour ce qui est de l'application des dispositions relatives aux exceptions et des critères à satisfaire pour justifier les recommandations à cet égard.	Pas fait.

En 1997-1998, on a approuvé l'allocation de 150 000 \$ supplémentaires afin de recruter davantage de personnel pour s'occuper des demandes de communication de documents. Ce montant a été renouvelé en 1998-1999.

Lorsqu'on a demandé à SC de fournir un plan indiquant quand et comment l'arriéré de demandes (dont certaines remontent à trois ans) serait éliminé, il n'a pas été en mesure de le faire. Santé Canada n'a pas encore montré qu'il comprend l'ampleur du problème auquel il fait face ni de l'effort qu'il suppose, notamment aux échelons supérieurs. Avec ceci en toile de fond, voici les mesures que SC a prises pour améliorer son temps de réponse.

## 1. Programme des produits thérapeutiques

De l'avis du SM, la meilleure stratégie, pour SC, consiste à « réduire le nombre des demandes officielles qui entrent dans le système et il envisage de le faire en rendant publics un plus grand nombre de renseignements ». Le PPT divulgue de l'information sur le site Web de Santé Canada (par exemple des monographies de produits) et a l'intention d'en publier encore plus. (On ne se sert pas des ressources consacrées à l'AAI pour cela. C'est un autre groupe qui s'en occupe.)

Voici certaines des mesures prévues dans le cadre du PPT : un supplément de personnel; un service de clarification des demandes (qui pourra également évaluer les frais et demander des prorogations de délai); un examen de l'arriéré (certaines recommandations sont appliquées, et un groupe de travail interne examine les autres); on a organisé un atelier de rationalisation du processus pour accroître l'efficacité, et des procédures et lignes directrices correspondantes ont

été élaborées.

## 2. Système de suivi informatique

SC a décidé d'adopter un nouveau système de suivi, « ATIP*flow* », qui a été mis au point par *MPR & Associates*. Il est actuellement utilisé par le MAECI et le sera probablement par CIC. Le nouveau système était en place d'ici mars 1999.

Le système ATIP*flow* présente les caractéristiques suivantes :

- Il est conforme à l'an 2000.
- Il calcule les échéances, le nombre de jours accordés et le nombre de jours utilisés.
- L'option de correspondance automatisée extrait et fusionne en toute transparence l'information voulue dans un logiciel de traitement de texte.
- Le marquage garde secrète l'identité du demandeur pendant le chargement dans le CDAI.
- Il effectue l'historique de la demande.
- Il comporte des options de recherche sur le demandeur, le texte, le BRP, les mesures prises, etc.
- Les rapports ordinaires comportent les informations suivantes : demandes actives, état d'avancement et rapports sur la charge de travail, dont la dernière mesure prise, rapports d'activité, tendances uniques, reports par l'agent, rapport statistique annuel, etc.
- Il permet une analyse exhaustive des tendances.
- Il saisit automatiquement des statistiques pour le rapport annuel à mesure que les demandes sont traitées.

Dès que le système commencera à fonctionner, il pourra produire des rapports à l'intention des cadres qui permettront à SC de repérer les causes et les facteurs de retard et de trouver des solutions et des stratégies.

## 3. Autres

Le bureau de l'AAI examine actuellement les demandes composant le volume d'arriéré et est à développer un projet de plan afin d'éliminer le volume d'arriéré dans une période de temps raisonnable.

SC envisage de procéder, dans le courant du présent exercice, à une étude de gestion ou à une vérification officielle de l'administration de la fonction AAI.

Le bureau de l'AAI a récemment tenu des séances d'information destinées à consolider le réseau des personnes-ressources en matière d'AAI dans les Directions générales opérationnelles de SC. Il y aura un atelier d'une journée sur

l'application de l'article 20 et ses rapports avec Santé Canada, et un cours interne sur l'AAI sera organisé plus tard au cours de l'automne.

SC a cessé d'utiliser le processus de règlement à l'amiable des différends.

## VII. Recommandations

Le présent examen donne lieu aux recommandations suivantes :

- ❖ En août 1998, Probus Consulting and Audit Services a présenté à SC un rapport intitulé *Review of the Access to Information Process — Therapeutics Products Programme, 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.

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 même du 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.

- La haute direction de SC devrait s'attacher les services d'un spécialiste des conflits d'intérêt, 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 le rôle 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).
- 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)
- 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).
- 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).

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

- 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 monographies sur les produits (d'après la recommandation 21 du rapport Probus).
- 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).
- 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).
- 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).
- 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).
- 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).
- 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).
- Les responsables du PPT devraient continuer d'accroître le volume d'information rendu accessible autrement que par le traitement des

demandes de communication (d'après la recommandation 28 du rapport Probus).

- 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).

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

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



demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

- ❖ Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.
- ❖ Si une demande en suspens compte près d'un an, le bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.
- ❖ Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.
- ❖ Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.
- ❖ Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.
- ❖ Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).
- ❖ La formation AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- ❖ Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.
- ❖ 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*.

- ❖ L'arrêté concernant la délégation de pouvoirs actuellement 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 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 (par exemple, 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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 plus complexes ou difficiles.
- ❖ Le coordonnateur devrait utiliser les fonctions de production de rapports du système *ATIPFlow* pour surveiller les temps de traitement des BRP. Les problèmes devraient être signalés aux cadres supérieurs.
- ❖ Il est recommandé de retirer le Service des relations avec les médias de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci en vertu d'une démarche parallèle.
- ❖ Il est recommandé de donner au coordonnateur de l'AAIPRP un budget particulier, dont il serait responsable.

## B. FONDEMENTS DU RAPPORT

### I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIRP – 17 décembre 1998

Le 17 décembre 1998, le coordonnateur de l'AAIRP de la SC a été interviewé afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

### II. SC — Questionnaire d'auto-vérification préalable à l'entrevue

<b>Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information</b>			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent.		Du 1 <sup>er</sup> avril 1997 au 31 mars 1998	Du 1 <sup>er</sup> avril 1998 au 30 nov. 1998
1.	Nombre de demandes reportées :	311	471
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une <b>présomption de refus</b> le premier jour du nouvel exercice :	234	390
Partie B : Nouvelles demandes — <b>À l'exclusion des demandes incluses dans la partie A.</b>		Du 1 <sup>er</sup> avril 1997 au 31 mars 1998	Du 1 <sup>er</sup> avril 1998 au 30 nov. 1998
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice :	1114	645
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi ?	364	253
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?	367	173
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?		
	1 à 30 jours :	178	117

	31 à 60 jours :	82	30
	61 à 90 jours :	35	14
	Plus de 90 jours :	72	12
5.	Combien de délais ont été prolongés en vertu de l'article 9?	44	18
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	6	1
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	38	17
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?		
	1 à 30 jours :	10	5
	31 à 60 jours :	6	4
	61 à 90 jours :	4	5
	Plus de 90 jours :	18	3
7.	Au 1 <sup>er</sup> décembre 1998, combien de demandes étaient considérées comme une présomption de refus?		140
Partie C : Facteurs contributifs			
8.	Utilisez cette partie pour décrire tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande pouvant rendre le traitement de celle-ci plus difficile ou plus long.		
	<p>1) Un grand nombre de demandes nous viennent d'un même demandeur. Bon nombre de ses demandes sont vagues et difficiles à interpréter. Il est aussi très difficile de déterminer où trouver les documents au Ministère. Il n'y a habituellement aucun moyen de savoir si la recherche est complète. Par ailleurs, ce demandeur tend à présenter un grand nombre de demandes en même temps, qui nous coûtent chacune environ 20 jours-personne de travail en moyenne. Comme il présente dix demandes le même jour, il nous faudrait une personne en plus pour répondre à toutes dans les délais, ce qui est impossible.</p>		
	<p>2) Autre problème : certains des « dossiers de médicaments » peuvent comprendre des documents de milliers de pages. Il est absolument impossible d'étudier ces demandes dans les trente jours prévus ou de demander à un tiers de répondre au premier avis en vingt jours. Nous ne pourrions pas non plus demander une prorogation : ce n'est pas la</p>		

recherche qui fait problème, c'est l'étude.

MERCI D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE

### III. SC—QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)

## Questionnaire d'examen — décembre 1998

### Délégation de pouvoirs

1. **Dans l'arrêté sur la délégation des pouvoirs de votre institution, quels sont les pouvoirs, responsabilités et fonctions qui ont été délégués et à qui l'ont-ils été? (Veuillez fournir une copie à jour de l'Arrêté.)**

- 1) Les responsabilités administratives courantes sont déléguées à des agents de l'AAI.
- 2) La plupart des exceptions sont déléguées au coordonnateur de l'AAI.
- 3) Certaines exceptions (par exemple, les articles 14, 15 et 21) sont déléguées au coordonnateur adjoint.
- 4) Le sous-ministre a très peu de responsabilités (exemple, paragraphe 20(6)).

Remarque : L'Arrêté de délégation actuellement en vigueur est reproduit ci-dessous pour information :

Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social

#### ***Loi sur l'accès à l'information***

Délégation de pouvoirs à des employés ou à des cadres  
du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social  
relativement à la *Loi sur l'accès à l'information*

En application de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social établit par les présentes l'arrêté ci-joint concernant la délégation, à certains employés ou cadres du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, de certaines attributions du ministre à des fins d'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Ottawa, le 5 avril 1995

Titre abrégé

1. *Arrêté concernant la délégation de pouvoirs au ministère de la Santé nationale et du Bien-être social à des fins d'application de la Loi sur l'accès à l'information.*

Interprétation

2. Dans le présent arrêté, « loi » désigne la *Loi sur l'accès à l'information*; « Ministère » désigne le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social; « Ministre » désigne le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social.
3. Si, aux articles 4, 5 et 6 du présent arrêté, un employé ou un cadre est désigné, les supérieurs de l'employé ou du cadre sont également désignés.

Délégation

4. Par les présentes, en application de l'article 73 de la loi, le Ministre délègue à tout employé ou à tout cadre occupant le poste de Coordonnateur adjoint de l'Accès à l'information, y compris à titre équivalent ou intérimaire, les attributions du Ministre, et ce, à titre de responsable du Ministère aux fins de l'application de la loi, comme il est précisé à l'Annexe 1 du présent arrêté.
5. Par les présentes, en application de l'article 73 de la loi, le Ministre délègue à tout employé ou à tout cadre occupant le poste de Coordonnateur de l'Accès à l'information, y compris à titre intérimaire, les attributions du Ministre, et ce, à titre de responsable du Ministère aux fins de l'application de la loi, comme il est précisé à l'Annexe 2 du présent arrêté.
6. Par les présentes, en application de l'article 73 de la loi, le Ministre délègue à tout employé ou à tout cadre occupant le poste de Directeur général, Direction de l'information et de la politique de la santé, y compris à titre intérimaire, les attributions du Ministre, et ce, à titre de responsable du Ministère aux fins de l'application de la loi, comme il est précisé à l'Annexe 3 du présent arrêté.

Abrogation

7. Le présent arrêté abroge et remplace tous les autres arrêtés de délégation établis antérieurement par quelque ministre que ce soit relativement à la loi, avec effet à la date de la signature du présent arrêté, comme il est indiqué ci-dessous.

L'Honorable Diane Marleau  
Ministre de la Santé nationale  
et du Bien-être social

Date : 5 avril 1995

Pouvoirs délégués au coordonnateur adjoint de l'accès à l'information (ou à titre équivalent) :

Arrêté concernant la délégation de pouvoirs  
au ministère de la Santé nationale et du Bien-être social  
à des fins d'application de la Loi sur l'accès à l'information  
ANNEXE 1

Attributions déléguées par le Ministre à tout employé ou à tout cadre occupant le poste de Coordonnateur adjoint de l'Accès à l'information, y compris à titre équivalent.

<u>Article de la loi</u>	<u>Attributions</u>
7	Communiquer les renseignements une fois la décision prise.
9	Proroger le délai pour la recherche des documents ou la consultation; envoyer au Commissaire à l'information un avis de prorogation de délai s'il dépasse trente jours.
11	Administrer la perception des frais.
27(1)	Prendre des décisions quant à l'envoi d'un avis écrit à un tiers intéressé pour l'informer de l'intention du Ministère de communiquer les renseignements demandés; et aviser par écrit l'intéressé.
27(4)	Proroger le délai suite à la consultation du tiers.
28(1)(b)	Aviser par écrit le tiers intéressé de la décision du Ministère de communiquer les renseignements demandés.
28(2)	Renoncer à exiger des représentations écrites d'un tiers.
28(4)	Communiquer les renseignements demandés à la suite de l'avis au tiers intéressé de la décision du Ministère sauf si un recours en révision a été exercé par le tiers en vertu de l'article 44.
29(1)	Aviser par écrit le requérant et tout tiers intéressé de la décision du Ministère de communiquer les renseignements demandés sur la recommandation du Commissaire à l'information.
33	Informé le Commissaire à l'information du nom de tout tiers intéressé lorsque le Commissaire à l'information a fait part de son intention d'enquêter sur une plainte.
43(1)	Aviser par écrit le tiers intéressé d'un recours en révision devant la Cour exercé par le requérant en vertu de l'article 41 ou 42.
44(2)	Aviser par écrit le requérant d'un recours en révision devant la cour exercé par le tiers intéressé en vertu de l'article 44.
7 1(2)	Enlever des manuels les renseignements assujettis à un refus de communication

totale ou partielle.

Pouvoirs délégués au coordonnateur à l'information :

Arrêté concernant la délégation de pouvoirs  
au ministère de la Santé nationale et du Bien-être social  
à des fins d'application de la Loi sur l'accès à l'information  
ANNEXE 2

Attributions déléguées par le Ministre au Coordonnateur de l'Accès à l'information.

<u>Article de la loi</u>	<u>Attributions</u>
8	Transmettre une demande à l'institution fédérale que le document concerne davantage; et en informer par écrit le requérant.
10(1)(b)	En cas de refus de communication d'un document, prendre des décisions quant à la révélation qu'un document existe.
12(2)(b)	Faire traduire les renseignements demandés, s'il est jugé dans l'intérêt public de le faire.
12(3)(b)	Faire transférer un document sur un support de substitution si on le juge nécessaire et raisonnable.
19	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements personnels.
20	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements de tiers.
22	Prendre des décisions quant au refus de communiquer des renseignements relatifs à des examens et vérifications.
23	Prendre des décisions quant au refus de communiquer des renseignements protégés par le secret professionnel des avocats.
24	Prendre des décisions quant au refus de communiquer des renseignements assujettis à des interdictions.
26	Prendre des décisions quant au refus de communiquer des renseignements à être publiés.
28(1)(b)	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements de tiers une fois que le tiers a eu l'occasion de présenter des observations.
37(1)(b)	Aviser le Commissaire à l'information de toute mesure prise ou envisagée pour la mise en œuvre de ses recommandations.



52(2)	Demander qu'un recours en révision devant la Cour exercé en vertu de l'article 41 ou 42 ou qu'un appel interjeté à ce sujet ait lieu à huis clos dans la région de la capitale nationale.
68, 69	Refuser de communiquer l'information exclue par la loi.
71(1)	Prévoir des installations où le public peut consulter les manuels.
72(1)	Faire produire le rapport annuel sur l'application de la loi pour présentation au Parlement.

Attributions déléguées au Directeur général de l'information et de la politique de la santé, Direction générale des politiques et de la consultation.

Arrêté concernant la délégation de pouvoirs  
au ministère de la Santé nationale et du Bien-être social  
à des fins d'application de la Loi sur l'accès à l'information

ANNEXE 3

Attributions déléguées au Directeur général de l'information et de la politique de la santé, Direction générale des politiques et de la consultation.

Article de la loi	Attributions
13	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements obtenus à titre confidentiel d'autres institutions gouvernementales.
14	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements sur les affaires fédéro-provinciales.
15	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements sur les affaires internationales et de la défense.
16	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements sur les enquêtes.
17	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements susceptibles de nuire à la sécurité des individus.
18	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements sur les intérêts économiques du Canada.
21	Prendre des décisions quant à la communication ou au refus de communiquer des renseignements portant sur les activités du gouvernement.
37(4)	Prendre des décisions quant à la communication de renseignements au plaignant sur la recommandation du Commissaire à l'information.

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

X oui; \_\_\_ non

3. **Les agents investis de pouvoirs exercent-ils réellement ces pouvoirs? Ou, dans la pratique, est-ce que le processus d'approbation nécessite l'approbation ou l'accord de responsables qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Justifiez votre réponse.)**

Les fonctionnaires investis de pouvoirs sont entièrement responsables. Bien entendu, ils confient à d'autres le soin de faire des recommandations relatives à chaque dossier.

### **Bureau de l'accès à l'information :**

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

a) **Aux fins opérationnelles :**

b) **Aux fins administratives :**

Le coordonnateur est un directeur de niveau EX- 1, responsable d'une division de la Direction de l'information et de la politique de la santé à la Direction générale des politiques et de la consultation. Il relève dans les deux cas d'un EX-3.

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

Abby Hoffman, directeur général des Politiques et de la Consultation.

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

La description du travail du coordonnateur est en révision. Les renseignements qui suivent constituent un document de travail.

#### **DOCUMENT DE TRAVAIL**

**TITRE :** Directeur, Division de la coordination et de l'accès à l'information

**NUMÉRO DU POSTE :** PPHI - 47

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :** 2 octobre 1995

**MINISTÈRE :** Santé Canada

**DIRECTION GÉNÉRALE :** Direction générale des politiques et de la consultation

**DIRECTION :** Direction de l'information et de la politique de la santé

**LIEU :** Ottawa, Ontario

#### **RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES**

Le directeur de la Division de la coordination et de l'accès à l'information fournit des conseils, de

l'information et de l'aide aux gestionnaires principaux de la Direction de l'information et de la politique de la santé ainsi qu'aux cadres supérieurs du ministère de la Santé, dont le ministre, en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il met en place et maintient des voies de communication efficaces au sein du Ministère ainsi qu'à l'extérieur, avec divers organismes, dont Statistique Canada et l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Il est responsable de la collecte, du traitement et de la diffusion de toute l'information relative à la santé pour le compte de la Direction. Il administre le Programme de développement des systèmes d'information et fournit des conseils fonctionnels aux Services informatiques de la Direction générale.

### **STRUCTURE ORGANISATIONNELLE**

Le poste est l'un des trois qui relèvent du directeur général, Direction de l'information et de la politique de la santé. Les deux autres sont celui de directeur, Division des déterminants de la santé, et celui de directeur, Division de l'économie de la santé et de l'analyse des systèmes.

### **NATURE ET PORTÉE**

[...]

La Direction de l'information et de la politique de la santé a entre autres tâches d'analyser l'économie et la santé ainsi que de fournir des conseils stratégiques au ministre et aux cadres supérieurs en relation avec un vaste éventail de considérations stratégiques en matière de santé influant sur le système de soins de santé du Canada ainsi que sur l'état général de santé et de bien-être des Canadiens. La Direction administre et coordonne en outre une gamme d'activités liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le compte de Santé Canada. Elle est responsable de l'acquisition et de la coordination des données ainsi que du soutien informatique.

La Direction de l'information et de la politique de la santé présente au ministre fédéral de la Santé et à des cadres supérieurs du Ministère des solutions viables et efficaces en matière de politique gouvernementale relativement aux principaux enjeux et difficultés avec lesquels le système de santé du Canada est aux prises.

[...]

Le directeur de la Division de la coordination et de l'accès à l'information est responsable au premier chef de l'application et de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le compte de Santé Canada.

Parmi les autres sphères de responsabilité figurent la création et le maintien de moyens efficaces de coordination de l'information au sein du Ministère et avec d'autres organismes, dont Statistique Canada et l'ICIS. Le titulaire veille à ce que Santé Canada s'acquitte de toutes ses obligations ministérielles et respecte toutes les exigences qui lui sont faites relativement à l'approbation de toutes les initiatives de collecte de données. Il dirige l'administration du Programme de développement des systèmes d'information en ce qui concerne les exigences opérationnelles auxquelles la Direction de l'information et de la politique sur la santé est assujettie.

La principale sphère de responsabilité du titulaire au regard de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* comprend l'exercice de divers pouvoirs liés à la communication ou au refus de communiquer les documents de Santé Canada. Les pouvoirs à cet égard sont officiellement délégués directement au directeur de la Coordination et de l'Accès à l'information par le ministre de la Santé, tout comme la

responsabilité de la formulation, de l'orientation et du contrôle des politiques, méthodes et pratiques régissant l'application de ces deux lois au sein du Ministère.

Le directeur doit planifier, orienter et superviser les activités du Centre d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en déterminant les priorités, en fixant les objectifs de travail, en évaluant le rendement du Centre et en guidant ainsi qu'en motivant le personnel.

Le directeur assure l'autorité et élabore des programmes de formation et d'information à l'intention des cadres supérieurs, des gestionnaires et d'autres personnes participant à l'application de la législation susmentionnée, ainsi que des politiques et des programmes relatifs à l'accès à l'information. Il convainc, motive et guide ces personnes pour que le Ministère atteigne les objectifs fixés en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et donne des conseils fonctionnels.

En application de l'**Arrêté concernant la désignation de pouvoirs à des fins d'application de la Loi sur l'accès à l'information**, le directeur de la Coordination et de l'Accès à l'information prend en toute autonomie les décisions à l'égard de l'AAIPRP et revoit les recommandations émanant des cadres supérieurs pour vérifier si la législation est interprétée correctement et est appliquée d'une manière cohérente et appropriée. Il revoit aussi les recommandations des gestionnaires des programmes du Ministère et des cadres supérieurs de la direction en général pour vérifier si la législation est respectée et négocier des compromis si cette mesure est possible, justifiable et légitime.

Le directeur surveille les progrès accomplis dans les cas spéciaux qui surviennent dans les bureaux de l'administration centrale ou des régions de Santé Canada et prend les décisions finales de sorte que l'information communiquée soit présentée conformément à la législation, aux politiques, aux procédures et à de saines pratiques administratives. Il coordonne les discussions, les négociations et d'autres communications avec les demandeurs pour assurer le respect des droits des particuliers.

Le directeur repère et surveille les tendances qui se dégagent dans l'application des politiques relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du Ministère et ailleurs et donne des conseils d'expert sur la façon de modifier les politiques sur la délégation des pouvoirs, etc. Il prépare les rapports officiels sur les activités relatives à l'AAIPRP à Santé Canada à paraître dans les registres des renseignements sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (*InfoSource*) et les rapports annuels au Parlement. Il coordonne le traitement des plaintes déposées contre Santé Canada et élabore les réponses à fournir aux enquêtes des commissaires à l'information ou à la protection de la vie privée.

De concert avec le conseiller juridique, le directeur participe à la préparation des documents devant étayer l'argumentation à présenter à l'occasion des recours en révision devant les tribunaux fédéraux. Il se tient au courant des décisions rendues par la Cour fédérale du Canada ainsi que des conclusions et recommandations des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée relatives à l'interprétation et à l'application de la législation pertinente.

Le directeur de la Coordination et de l'Accès à l'information doit établir des voies de communication efficaces entre les utilisateurs de l'information sur la santé à Santé Canada et les fournisseurs externes de ces renseignements, dont Statistique Canada et l'ICIS. Il planifie, organise et dirige l'acquisition de données, la mise sur pied des sources d'information et la tenue de bibliothèques de données pouvant fournir des renseignements sur la conjoncture

sociale et économique du Canada en vue de l'élaboration des politiques et des programmes de santé.

Le directeur fait en sorte que la Division soit, au cœur de la Direction générale et du Ministère, le centre de l'acquisition des données sur la santé et, particulièrement, des données issues des sondages de Statistique Canada, d'autres bases de données de l'ICIS, des sondages de Santé Canada et de sources privées en matière d'évolution démographique, de mobilité de la population, de revenu, de dépenses, de bien-être économique, d'état de santé, de modes de vie, de facteurs de risque menaçant la santé, de l'condition physique, etc. Il gère, planifie et dirige les projets d'analyse des données issues des sondages et d'autres sources de données sur la santé et la situation socio-économique afin de déterminer les tendances à prendre en considération dans l'élaboration de politiques et la planification stratégique.

Le directeur représente la Direction générale et le Ministère aux réunions et discussions avec les cadres supérieurs d'autres ministères et organismes fédéraux et des gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec les représentants des universités et des entreprises privées de sondage.

Le directeur aide et soutient le sous-ministre adjoint dans sa participation à deux comités supérieurs d'acquisition et de coordination de données, nommément le Comité de collecte de renseignements de Santé Canada et le Comité de liaison Santé Canada Statistique Canada. Il préside ou copréside fréquemment les réunions de ces comités. Il est la personne-ressource officielle du Ministère pour ce qui est de gérer les nouvelles relations à établir et entretenir avec l'ICIS.

Le directeur veille à ce que le Ministère dispose de moyens efficaces et rentables de collecte, d'analyse et de diffusion de l'information sur la santé, cette information pouvant inclure les résultats d'un sondage d'opinion publique lié à de grandes études de Santé Canada dans les domaines des soins de santé, du renouvellement des systèmes de santé, des déterminants de la santé, des risques, des services, etc.

[...]

Le directeur supervise la préparation de rapports périodiques et réguliers sur l'ampleur, la nature et le coût des activités de collecte d'information et des sondages d'opinion publique à Santé Canada. Il prépare en outre les mémoires et les présentations aux gestionnaires principaux quels qu'ils soient, y compris le ministre de la Santé.

Le directeur gère le Programme de développement des systèmes d'information de Santé Canada, qui favorise la création de systèmes informatiques améliorés de traitement des données par les provinces et par les organismes nationaux du domaine de la santé.

[...]

Le directeur étudie des propositions de projets afin d'en recommander ou non le financement au sous-ministre. Il participe aux comités de directeurs de différents projets, en compagnie des représentants des organismes bénéficiaires, afin d'examiner la possibilité d'autoriser les dépenses et de gérer le remboursement de ces dernières.

Le directeur est responsable de la gestion fonctionnelle des systèmes informatiques à la Direction générale des politiques et de la consultation. Pour ce faire, il veille à la gestion quotidienne à l'intention du gestionnaire du service informatique de la direction générale. Même si ce service fait partie de la Direction générale des services de gestion, le directeur conseille les

gestionnaires principaux de la direction générale en ce qui concerne les exigences, les services et les ressources et fait en sorte que la Direction générale des politiques et de la consultation dispose de matériel, de logiciels et de produits à jour ainsi que de services de communication modernes. Il préside le Comité d'informatique de la direction générale et les deux comités d'informatique du Ministère, soit le Comité directeur des systèmes administratifs et le Comité consultatif de la gestion de l'information.

[...]

### **RESPONSABILITÉS PARTICULIÈRES**

1. Appliquer et administrer la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le compte de Santé Canada.
2. Dans ce contexte, fournir des conseils et des programmes de formation; examiner les recommandations faites pour les dossiers, préparer des rapports statistiques sur les tendances et participer aux enquêtes sur les plaintes et à la préparation des actions en justice.
3. Mettre en place et entretenir des moyens efficaces de coordination et d'acquisition de l'information au sein du Ministère et en relation avec des organismes externes comme Statistique Canada et l'ICIS.
4. Faire en sorte que Santé Canada s'acquitte de toutes ses obligations ministérielles et respecte toutes ses obligations d'organisation centrale en ce qui a trait aux initiatives de collecte de données sur la santé, y compris les sondages d'opinion.
5. Diriger l'administration du Programme de développement des systèmes d'information de Santé Canada.
6. Donner des conseils fonctionnels sur tout ce qui intéresse la planification informatique, la gestion de projets et toutes affaires opérationnelles à la Direction générale.

3 novembre 1995

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.**  
Si vous voulez savoir si le titulaire a d'autres tâches, c'est en effet le cas. Elles figurent dans la description de travail provisoire. En pratique, les questions d'accès à l'information occupent de loin la majorité du temps du titulaire. Bien qu'il n'existe aucune statistique précise, il serait raisonnable d'estimer que la proportion dépasse 80 %.
5. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (administration centrale, régions, etc.)?**  
Oui.
6. **Sinon, qui est responsable des activités relatives à l'accès à l'information dans d'autres secteurs (s'il y a plus d'une personne, veuillez préciser les noms, titres et classifications — échelon minimum)?**  
Sans objet.

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

**A : Agents**

<u>Classification</u>	<u>Temps plein/partiel</u>	<u>Expérience</u>
EX-1 Directeur, Coord. de l'AAI	Temps partiel (0,8)	10 ans
EX-1 Détachement temporaire	Temps plein	3 ans
PM-4 Coord. adjoint principal (AAI)	Temps plein	15 ans
PM-4 Coord. adjoint principal (PRP)	Temps partiel (0,5)	8 ans
PM-3 Coord. adjoint de l'AAI	Temps plein	9 ans
PM-3 Coord. adjoint de l'AAI	Temps plein	6 ans
PM-3 Coord. adjoint de l'AAI	Temps plein	6 ans
SI-5 Analyste principal en statistique	Temps plein	6 ans
EG-5 Coordonnateur de projet	Temps partiel (0,5)	10 ans

**B : Personnel de soutien**

<u>Classification</u>	<u>Temps plein/partiel</u>	<u>Expérience</u>
CR-4 Adjoint administratif de l'AAIPRP	Temps partiel (0,5)	1 an
SI-3 Adjoint à la recherche	Temps partiel (0,5)	2 ans
SCY-2 Secrétaire de division	Temps partiel (0,5)	1 an

NOTA : Le plus important BRP, le Programme des produits thérapeutiques, reçoit environ 60 % des demandes et a affecté 10 à 12 employés à temps plein au traitement des questions d'accès à l'information.

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

\_\_\_ oui; \_\_\_ non

Le traitement des demandes s'effectue surtout au moyen de notre système de suivi informatique. Ce système, et la documentation qui s'y rattache, rend en grande partie inutiles les autres types de procédures écrites. Nous sommes en train de mettre en place un système amélioré. Dès qu'il sera opérationnel, nous réévaluerons la nécessité d'adopter d'autres procédures écrites.

## Demandes

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes de communication — identificateurs personnels omis — au Système de coordination des demandes d'accès à**

**l'information (CDAI), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les 24 heures qui suivent la réception de la demande. Cela est-il fait? (Veuillez indiquer toute autre directive que vous suivez à cet égard.)**

Nous n'avons pas le temps de télécharger les données du CAIR à chaque jour. Nous estimons que cela se fait environ toutes les deux semaines. (Nous mettons en doute l'utilité de maintenir ce système.)

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

Si vous cherchez à savoir si nous donnons de telles confirmations écrites à des fins internes telles que la recherche de documents, c'est en effet le cas. Si vous cherchez à savoir si nous envoyons une confirmation écrite aux demandeurs, ce n'est pas toujours le cas. Nous le faisons lorsque cela est jugé nécessaire.

- 11. Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au demandeur dans les 30 jours suivant la réception de la demande?**

Nous envoyons généralement des avis de prorogation de délai (dans les 30 jours suivant la réception de la demande) lorsque la recherche justifie une telle prorogation. Cependant, la plupart des demandes complexes que nous recevons ne justifient pas de prorogation à des fins de recherche puisque les documents sont généralement faciles à trouver.

- 12. Lorsqu'un avis est envoyé en vertu du paragraphe 9 (1) afin de proroger le délai au-delà des 30 jours prescrits, fait-on parvenir une copie de l'avis au Commissariat à l'information?**

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.  
Pourcentage des demandes : 100 %

- 13. Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il semble difficile de respecter ce délai, le Bureau de l'accès à l'information communique-t-il avec le demandeur pour l'informer :**

**1) que la réponse sera en retard**

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

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

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

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

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.



14. Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'accès à l'information avise-t-il le demandeur au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de porter plainte à partir de la date de dépôt de la demande? (Veuillez indiquer toute autre directive écrite que vous suivez à cet égard.)

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

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

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

- b) L'échéancier relatif à la consultation des tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

Pourcentage des demandes : \_\_\_\_\_%

16. Si des consultations s'imposent, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

17. Le Bureau de l'accès à l'information prévoit-il une communication partielle des renseignements demandés non visés par le processus de consultation avec un tiers (ou une autre partie)?

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

18. Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'accès à l'information qu'une demande :

n'a pas été assignée?  oui;  non

ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits?  oui;  non

approche de la fin du délai de prorogation?  oui;  non

est passée la date du délai de prorogation?  oui;  non

remonte à près d'un an?  oui;  non

**Veuillez décrire la procédure utilisée et fournir les documents connexes.**

Notre système de suivi informatisé, CAPTAIN, est très perfectionné et dispose de pratiquement toutes les fonctions pour assurer le suivi, l'analyse et la communication des demandes. Mais comme il fonctionne sur DOS, nous avons amorcé la migration vers un nouveau système. Nous serons en mesure de vous fournir la documentation appropriée d'ici quelque temps.

## Bureau de responsabilité première

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

x oui; \_\_\_ non

Veuillez vous référer à la fiche d'instruction qui accompagne chaque demande envoyée à un BRP.

#### DIRECTIVES POUR LA RECHERCHE DES DOCUMENTS DÉPLIANT DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

En première page du dépliant, on retrouve :

1. le NUMÉRO DE LA DEMANDE;
2. le NOM et le NUMÉRO DE TÉLÉPHONE du Coordonnateur adjoint à l'Accès à l'information qui a la responsabilité de traiter cette demande; et
3. la DATE D'ÉCHÉANCE pour la recherche des documents.

On retrouve aussi à l'intérieur du dépliant une copie intégrale de la demande qui précise le genre de documents voulus.

#### DIRECTIVES

1. Si vous avez besoin d'explications sur la nature précise de la demande, veuillez communiquer avec le Coordonnateur adjoint.
2. Si nous ne vous avons pas indiqué que la recherche des documents se fait aussi ailleurs, et qu'on pourrait y retrouver les documents voulus, veuillez en informer le Coordonnateur adjoint.
3. Si l'échéance pour la recherche des documents est trop courte, veuillez en informer le Coordonnateur adjoint.
4. Si vous croyez que la recherche proprement dite prendra plus de quatre heures, veuillez en avvertir le Coordonnateur adjoint aussitôt; des frais peuvent être exigés du demandeur.
5. Si les résultats consistent en plus de 125 pages, veuillez en avvertir le Coordonnateur adjoint aussitôt; des frais peuvent être exigés du demandeur.
6. Une fois votre travail terminé, veuillez expédier les documents en double au Coordonnateur adjoint en vous servant de ce dépliant. S'il vous est nécessaire d'inscrire des commentaires sur les exceptions ou autre sujet important, veuillez les faire sur la copie « brouillon » et garder l'autre copie intacte.

#### NOTES

1. Un « document » peut être une lettre, un communiqué ou une note de service, ou tout document issu d'un document informatisé, ou des copies de ceux-ci.
2. On doit communiquer une réponse à une demande à l'intérieur de 30 jours. On peut recourir à une prorogation du délai si le besoin de consulter l'exige, ou l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison de l'ampleur des recherches à effectuer.
3. Des frais de reproduction de 20 ¢ la copie peuvent être exigés. Et des frais de 10 \$ l'heure peuvent être exigés pour la recherche et la préparation des documents au delà de cinq

heures, dont une heure est réservée à l'envoi des résultats par le Coordonnateur adjoint.

**AFIN DE TOUJOURS CONNAÎTRE LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC LE COORDONNATEUR ADJOINT PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE AUSSITÔT QUE VOUS RECEVEZ DE DÉPLIANT, EN PRÉCISANT LE NUMÉRO DE LA DEMANDE (aa-A-*nnn*).**

*Directives pour la recherche des documents, 24-04-1997*

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

Toujours,  presque toujours,  parfois,  rarement,  jamais.

Pourcentage des demandes : INCONNU

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

Tous les BRP (à l'exception du PPT, Direction générale de la protection de la santé, qui a un volume d'arriérés élevé) reçoivent des avis par courrier électronique.

## 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;  jamais

**2. Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur?**

       jours. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)

Les demandes ne sont pas présentées aux Services juridiques.

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

Sans objet.

### B. Affaires publiques et Communications :

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

Toujours;  presque toujours;  parfois;  rarement;  jamais

Pourcentage des demandes : 5 %

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

Trois jours.

Tous les délais de traitement sont générés par le système informatique.

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

Dans un premier temps, le responsable du dossier envoie un rappel par courrier électronique. Si cette mesure est inefficace, le directeur envoie un message par courrier électronique à l'agent des communications avec copie conforme à son supérieur. Si cette mesure est-elle aussi inefficace, le directeur se rend sur place pour demander à ce que le fichier soit renvoyé avant que les Communications aient terminé l'examen. Habituellement, cela permet d'effectuer le travail rapidement. Le délai d'exécution de ces procédures varie quelque peu selon les circonstances.

#### **C. Cabinet du ministre :**

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

Toujours;  presque toujours;  parfois;  rarement;  jamais

Pourcentage des demandes : 5 %

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

Trois jours.

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

Le Bureau de l'AAI envoie, par l'entremise du cabinet du sous-ministre, un rappel hebdomadaire au cabinet du ministre par courrier électronique. Il s'agit de la liste de tous les dossiers qui doivent être l'objet d'un examen final.

#### **D. Cabinet du sous-ministre :**

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

Toujours;  presque toujours;  parfois;  rarement;  jamais

Pourcentage des demandes : 5 %

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à**

**ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

Trois jours

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

Cela ne se produit jamais. En fait, dans la plupart des cas, il s'écoule au plus une journée avant que les dossiers ne soient renvoyés.

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

SANS OBJET

## **Droits :**

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

Oui;  non

Nous exigeons les droits qui sont prévus par le *Règlement*.

## **ETP et budgets de fonctionnement :**

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

Les allocations budgétaires n'ont pas été attribuées à un niveau inférieur à celui de la direction depuis plusieurs années.

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

Non.

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

1998-1999 : montant inconnu; nombre d'années-personnes 14

1997-1998 : montant inconnu; nombre d'années-personnes 13

1996-1997 : montant inconnu; nombre d'années-personnes 12

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

1998-1999 : montant inconnu

1997-1998 : montant inconnu

1996-1997 : montant inconnu

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

1998-1999 : --- \$

1997-1998 : --- \$

1996-1997 : --- \$

Réponse : C'est impossible.

#### IV. Lettre de SC

Dans une lettre adressée à l'honorable John M. Reid, C.P., en date du 12 novembre 1998, M. David A. Dodge, sous-ministre de Santé Canada, écrivait ce qui suit :

J'ai bien reçu votre lettre du 6 octobre 1998 m'informant que le Commissariat prévoit entreprendre l'examen de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à Santé Canada. Il s'agira semble-t-il d'une mise à jour et qui s'appuiera sur le travail analogue effectué l'an dernier, comme en fait état votre Rapport annuel de 1997-1998.

Je me réjouis de cet examen. Depuis mon entrée en fonction à titre de sous-ministre de Santé Canada, j'ai pu constater que le Ministère a énormément de difficulté à respecter ses diverses obligations aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* dans les délais prévus et qu'il a accumulé un arriéré considérable.

Comme le précise votre lettre, la majeure partie de cet arriéré se trouve au Programme des produits thérapeutiques (PPT, anciennement la Direction des médicaments), qui traite environ les deux tiers des demandes de communication à Santé Canada.

En tant qu'organisation scientifique réglementant les industries hautement concurrentielles des médicaments et des instruments médicaux, le PPT reçoit de nombreuses demandes qui nécessitent des recherches dans des milliers de pages de documents techniques et scientifiques. Ces demandes complexes et volumineuses, qui requièrent l'apport d'employés ayant une formation scientifique, comptent pour environ 40 % de la charge de travail du PPT. Elles se rattachent souvent à un avantage industriel et il n'est pas rare qu'elles fassent l'objet de longues consultations de tiers, de différends et, parfois, de poursuites en justice. Le PPT est engagé dans huit poursuites cette année, à ce jour.

J'estime que la meilleure stratégie, pour Santé Canada, consiste à réduire le nombre des demandes officielles qui entrent dans le système, et il envisage de le faire en rendant publics un plus grand nombre de renseignements. Le PPT utilise déjà abondamment le site Web à cette fin, mais prendra désormais des mesures afin de publier encore davantage de renseignements. Toutefois, ces mesures prendront du temps car elles exigent des consultations auprès des

intervenants et peut-être même des changements réglementaires. Entre-temps, j'aimerais examiner avec vous toute recommandation que vous ou vos fonctionnaires pourriez formuler à ce chapitre.

Lorsque vous commencerez l'examen, vous constaterez que le Ministère a déjà pris un bon nombre de mesures afin d'améliorer la situation, dont les suivantes :

- Le PPT a embauché deux agents scientifiques supérieurs ayant reçu une formation avancée pour une période indéterminée et trois agents scientifiques subalternes pour une période de deux ans. De plus, deux agents des spécialités pharmaceutiques ont obtenu une affectation à long terme dans la section.
- En outre, le PPT a fait appel aux services d'un cabinet d'organisation afin d'étudier le problème de l'arriéré. Le cabinet a proposé des recommandations à court et à long terme et se chargera de la mise en œuvre de certaines de ces recommandations, alors qu'un groupe de travail interne a déjà entrepris d'en formuler d'autres.
- Après avoir décrit ses processus dans le cadre d'un atelier, le PPT, appuyé du cabinet de consultants, a entrepris de les rationaliser afin d'accroître l'efficacité en réduisant les étapes sans valeur ajoutée. Divers processus ont été documentés, ce qui a mené à l'adoption de modalités de fonctionnement normalisées et de lignes directrices.
- Un « service de dépistage » a également été créé au sein du PPT. Il est chargé d'analyser les demandes et d'obtenir au besoin des clarifications des demandeurs, ainsi que d'évaluer les droits et de demander une prorogation de délai si celle-ci est justifiée.
- Au niveau ministériel, on évalue la possibilité de mener une étude de gestion ou une vérification officielle de l'administration de la fonction AAI plus tard durant l'exercice en cours.
- Le Centre d'AAI de Santé Canada a offert récemment des séances d'information très réussies dans le but de renforcer le réseau de personnes-ressources en matière d'AAI dans les diverses directions générales opérationnelles;
- Des démarches sont en cours pour qu'un autre cours sur l'AAI soit offert à l'automne.
- Nous sommes en train de choisir un fournisseur qui sera chargé de mettre à niveau et d'améliorer notre système informatisé de suivi et de gestion des demandes - un des meilleurs de ce type à Ottawa, mais qui bénéficierait néanmoins de quelques améliorations techniques.
- Le Centre de l'AAI examine actuellement cas par cas l'arriéré à long terme pour déterminer comment accélérer la gestion de ces demandes. Nous jugeons encourageant qu'une partie de cet arriéré ait déjà pu être liquidée.
- Le Ministère prévoit organiser un atelier d'une journée sur l'application de l'article 20 de la Loi à Santé Canada; nous solliciterons l'appui du Commissariat à cet effet.
- Enfin, le Centre de l'AAI prévoit mettre en place de nouvelles procédures visant à rendre le traitement des demandes plus efficace et plus sécuritaire grâce à une utilisation accrue des techniques modernes de courrier électronique.

En terminant, je vous remercie à nouveau de m'avoir écrit. Le coordonnateur de l'AAI au Ministère, M. Hank Schriel, qui a collaboré étroitement avec le Commissariat à de nombreuses questions, sera la personne-ressource pour les besoins de votre examen.

Vous trouverez en annexe deux exemplaires du Rapport annuel de Santé Canada sur l'AAIPRP pour l'exercice 1997-1998 qui pourront être utiles à vos fonctionnaires.

## V. Programme des produits thérapeutiques—Examen de 1998

À la demande du Programme des produits thérapeutiques (PPT), Probus Consulting and Audit Services a mené une étude et a présenté un rapport à SC en août de 1998, intitulé : Report of the Review of the Access to Information Process – Therapeutics Products Programme, Health Canada. L'étude a débouché sur de nombreuses recommandations opportunes pour résoudre les problèmes de SC en matière d'AAI. Le Commissariat à l'information du Canada appuie les versions révisées des recommandations 1 à 5, 10 à 14 et 16 à 19 — les révisions figurent dans la section des recommandations à la Partie A du présent rapport. Voici les recommandations intégrales du rapport susmentionné. (Celles qui sont rayées d'un trait n'ont pas reçu l'appui du Commissariat.)

1. Le PPT et le Centre de l'AAIPRP devraient, de concert, définir et documenter un processus de traitement des demandes d'AAI qui précise clairement le rôle de chaque bureau à chaque étape.
2. Le Centre de l'AAIPRP devrait élaborer, avec la collaboration du PPT, un ensemble de politiques et de procédures normalisées de fonctionnement sur le traitement des demandes d'AAI à SC.
3. Les cadres supérieurs concernés du PPT et le Centre de l'AAIPRP devraient superviser conjointement la définition des rôles du Centre de l'AAIPRP et de l'EISP.
4. La direction du PPT et le Centre de l'AAIPRP devraient envisager le recours à un spécialiste des conflits organisationnels pour améliorer les rapports entre le Centre de l'AAIPRP et l'EISP.
5. La direction du PPT et le Centre de l'AAIPRP devraient consacrer le temps nécessaire pour éclaircir les rôles et les liens entre les bureaux, encourager le personnel à rechercher une bonne communication et soutenir ce dernier dans ses efforts.



6. ~~Un coordonnateur adjoint de l'AAIPRP devrait être affecté à l'EISP.†~~
7. ~~Le Centre de l'AAIPRP, en collaboration avec le PPT, devrait transformer le processus de règlement à l'amiable des différends en un processus facultatif et ponctuel de négociation et établir une politique bien documentée, des critères d'application et une procédure à l'égard de ce processus.~~
8. ~~L'EISP devrait communiquer directement avec les demandeurs et les tiers conformément à son nouveau rôle et informer le Centre de l'AAIPRP s'il y a lieu.~~
9. ~~L'EISP devrait faire en sorte que chaque évaluateur principal s'occupe progressivement d'un groupe de tiers précis pour que se créent des rapports fondés sur la crédibilité et le respect entre l'évaluateur et les tiers.~~
10. SC devrait adopter une politique de transparence pour justifier sa position dans les négociations de prélèvements avec des tiers.
11. L'EISP devrait adapter son guide sur les prélèvements à l'intention des tiers pour qu'il puisse être diffusé et, avec l'appui du Centre de l'AAIPRP, obtenir des Services juridiques l'autorisation de distribuer le document à tous les tiers.
12. L'EISP devrait systématiquement obtenir des précisions des demandeurs lorsque celles-ci peuvent accélérer le traitement des demandes.
13. L'EISP, en collaboration avec le Centre de l'AAIPRP, devrait exiger le versement des droits conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
14. Une fois l'arriéré de travail réduit, l'EISP devrait, en collaboration avec le Centre de l'AAIPRP, demander une prorogation de délai pour les demandes longues à traiter et celles nécessitant la signification à un tiers ou la consultation d'autres institutions.
15. ~~L'EISP devrait formuler sa recommandation au PPT et la présenter directement au DG du Programme pour approbation.~~
16. L'EISP devrait éliminer l'examen par l'évaluateur principal de l'information marquée par le premier évaluateur, comme exigeant la signification à un tiers.
17. L'EISP devrait constituer une base de données sur la jurisprudence en matière d'AAI et les avis juridiques, sur fichier ou sur disque pour consultation interne, qui lui permettra de justifier rapidement sa position auprès des tiers.
18. L'EISP devrait utiliser davantage les bases de données électroniques ou sur CD de manière à repérer plus rapidement l'information qui est du domaine public.
19. L'EISP devrait maintenir son accès à Internet et continuer d'utiliser le langage General Query Language pour les bases de données du PPT.
20. Des membres choisis du personnel de l'EISP devraient suivre des cours de recherche sur

---

† Le ministre investit le coordonnateur adjoint de l'AAIPRP du pouvoir de prendre des décisions sur des questions liées au travail telles que les premiers et seconds avis aux tiers, la prorogation de délai et l'estimation des droits.

Internet pour accélérer leurs recherches.

21. L'EISP devrait avoir accès par voie électronique (lecture seulement) aux réseaux locaux des bureaux afin d'accélérer le traitement des demandes de monographies sur les produits.
22. Le PPT devrait nommer un chef de l'EISP sans tarder.
23. L'EISP devrait élaborer du matériel et des procédures pour la formation des nouveaux employés.
24. L'EISP devrait adopter une méthode de traitement par équipe des demandes de communication.
25. Le PPT devrait demander à chacun des bureaux de désigner un agent principal, relevant de préférence du directeur, pour superviser le repérage et la remise de tous les dossiers du bureau en réponse aux demandes de l'EISP.
26. L'EISP et le Centre de l'AAIPRP devraient rédiger de concert une brève description des responsabilités des personnes-ressources du Bureau de l'AAI.
27. Le DG du PPT devrait rappeler à tout son personnel la nécessité de fournir rapidement tous les renseignements pertinents à la suite de demandes de communication, par l'intermédiaire des personnes-ressources du Bureau de l'AAI.
28. Le PPT devrait continuer à accroître la diffusion de l'information autrement que par le traitement des demandes de communication.
29. Le Centre de l'AAIPRP, en collaboration avec l'EISP, devrait veiller à ce que la mise à niveau du système automatisé de suivi des travaux permette de produire dans un format approprié les rapports statistiques demandés par l'EISP, afin de réduire le plus possible la production manuelle de ces statistiques.