

# Citoyenneté et Immigration Canada

## Rapport d'étape sur les demandes de communication en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Tous les ministères examinés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Conformité idéale	A
5-10 %	Conformité substantielle	B
10-15 %	Conformité à la limite	C
15-20 %	Conformité inférieure à la norme	D
Plus de 20 %	Alerte rouge	F

Le présent rapport fait état des progrès réalisés par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) quand il s'agit d'atteindre une conformité idéale aux délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport précédent. Il contient également des renseignements sur l'état de la mise en œuvre des recommandations faites dans le rapport d'étape de janvier 2005.

### 2. HISTORIQUE EN MATIÈRE DE RESPECT

Au début de 1999, le Commissariat à l'information du Canada a publié une fiche de rendement sur la conformité du ministère aux délais réglementaires visés dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Dans cette fiche de rendement, le ministère avait reçu la note « F » (alerte rouge), le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevant à 48,9 %.

En janvier 2000, le Commissariat a examiné l'état de la mise en oeuvre des recommandations formulées dans la fiche de rendement et a fait d'autres recommandations visant la réduction du nombre de demandes de communication en présomption de refus. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes de communication s'est amélioré, passant à 23,4 %, mais représentait toujours la note « F ».

En janvier 2001, le Commissariat à l'information a signalé que le ministère s'était fixé pour objectif en 2000-2001 de répondre à 70 % des demandes de communication dans les délais prévus par la Loi. De l'avis du Commissariat à l'information, cet objectif était inférieur aux exigences de la Loi. En 2000-2001, le rapport réel du ministère entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevait à 19,6 %, ce qui correspond à la note « D » (rendement « inférieur à la norme »).

En janvier 2002, le Commissariat a publié une autre fiche de rendement et d'autres recommandations. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001, le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes a diminué, passant à 13 %, soit la note « C ». Le ministère a maintenu ce rythme de croisière pendant tout l'exercice 2001-2002, obtenant la note « C » pour un rapport de 12 % entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes.

L'examen de janvier 2003 a révélé que Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) avait joint le groupe sélect des ministères qui ont atteint la note « A », soit une conformité idéale aux délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, en effet, le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevait à 3,8 %, pour cependant monter légèrement à 4,9 % pour l'exercice au complet, ce qui correspond toujours à la note « A ». Voilà qui représente une réalisation remarquable pour les employés et les cadres de CIC ayant pris part au traitement des demandes de communication. Le ministère a été vivement félicité pour ses efforts et encouragé à maintenir son rendement.

Dans le rapport d'étape 2004, on révèle que même si CIC a réalisé des progrès constants dans la réduction du nombre de demandes de communication en présomption de refus, le rendement du ministère a diminué considérablement pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003. En effet, le rapport entre les présomption de refus et les nouvelles demandes à CIC s'établissait alors à 15,4 % (note « D »), ce qui dénote un rendement inférieur à la norme.

La fiche de rendement de 2005 accordait au ministère une conformité à la limite, soit la note « C », en raison d'un rapport de 13,8 % entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004. C'était la première fois que les demandes reportées de l'exercice précédent, ainsi que le nombre de demandes déjà en présomption de refus au 1<sup>er</sup> avril, étaient prises en considération.

Pour l'exercice 2004-2005, CIC a reçu la note « F », le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevant à 20,2 %.

### **3. SITUATION ACTUELLE**

Pour la période visée par le présent rapport, les demandes reportées de l'exercice précédent, ainsi que le nombre de demandes déjà en présomption de refus au 1<sup>er</sup> avril, ont été prises en considération. Par conséquent, pour la période visée du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2005, le ministère avait un rapport de 15,3 % (note « D ») entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes.

Au cours de cette période, CIC a reçu 6811 demandes, soit 774 de plus que l'année précédente. De plus, la complexité des demandes a influé sur la durée de leur traitement.

Au début de l'année, CIC comptait 1732 demandes de communication en suspens, dont 579 (33 %) étaient en présomption de refus. Plusieurs des demandes en suspens

provenaient d'un seul requérant. L'inventaire des demandes de ce requérant a maintenant été éliminé.

Les 9034 nouvelles demandes de communication reçues au cours de l'exercice 2004-2005 et les 6811 nouvelles demandes reçues au cours des neuf premiers mois de 2005-2006 font état de la tendance à l'accumulation continue d'arriérés de demandes de communication en présomption de refus en début d'exercice, qui constitue un fardeau pour la Division de l'AIPRP. Cet arriéré est un problème grave qui doit être réglé afin que les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés.

La note actuelle de CIC est trompeuse puisque le ministère a entrepris les mesures suivantes l'an dernier dans le but d'être plus efficace et d'améliorer le service à la clientèle en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* :

- Création d'un site Internet afin d'aider le public à obtenir des formulaires et des renseignements sur l'AIPRP à CIC;
- Création d'un site Web interne afin d'aider les employés de CIC à traiter les demandes d'AIPRP;
- Modifications apportées à la délégation de pouvoirs afin d'accroître l'efficacité et de réduire les goulots d'étranglement à la Division de l'administration des droits du public (DADP);
- Distribution de messages promotionnels, présentation d'ateliers, de cours de formation et de séances de sensibilisation dans le but d'accroître la compréhension de l'AIPRP dans l'ensemble du ministère. La DADP a donné sept séances de formation dans les régions et à l'administration centrale. Deux séances d'information adaptées à des bureaux ont aussi été offertes. La DADP a également présenté les principes essentiels de l'AIPRP dans le cadre de tous les cours « Bienvenue à CIC » donnés par le ministère;
- Modifications apportées aux processus et aux procédures afin d'être plus efficace dans le traitement (surtout en ce qui a trait à l'utilisation des technologies);
- Établissement d'un partenariat avec la Direction générale de la gestion de l'information afin d'accroître la sensibilisation à la gestion de l'information dans l'ensemble du ministère et sa relation avec l'AIPRP;
- La Division de l'administration des droits du public (DADP) a achevé un manuel du coordonnateur de l'AIPRP pour aider l'administration centrale et les coordonnateurs régionaux dans l'exercice de leurs fonctions. Une liste des responsabilités pour les coordonnateurs de l'AIPRP à l'administration centrale a aussi été créée, distribuée et affichée sur le site intranet de la DADP. L'information et les Q et R sont régulièrement communiqués aux coordonnateurs de l'AIPRP et affichés sur le site intranet de la DADP;

- Une revue complète des processus d'AIPRP dans l'ensemble du ministère, du renouvellement des ressources et de la structure organisationnelle de la DADP a été faite. On a par la suite entrepris d'apporter des modifications aux processus;
- Un plan d'action a été élaboré et approuvé en 2005.

#### **4. RECOMMANDATIONS**

En raison des facteurs décrits dans le présent rapport, CIC n'a pas pu atteindre une conformité idéale aux délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

##### ***Recommandation n° 1***

---

**CIC devrait atteindre une conformité idéale et la note « A » d'ici le 31 mars 2007.**

---

Des ressources supplémentaires permettront à CIC d'éliminer l'arriéré de travail. En outre, pour augmenter l'efficacité du traitement de l'AIPRP, CIC a entrepris une révision approfondie des pratiques qui se reflète dans de nouvelles procédures d'AIPRP officialisées.

#### **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2005**

Les recommandations suivantes ont été faites à l'appui des efforts constamment déployés par CIC pour traiter les demandes de communication dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* :

##### ***Recommandation n° 1 précédente***

---

**CIC devrait s'engager à atteindre une bonne conformité aux délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* en 2005-2006.**

---

**Suites données :** CIC continue d'ajuster ses processus et d'analyser la situation dans le but d'améliorer son taux de conformité. On continue de faire des heures supplémentaires afin de respecter les délais. Le roulement des employés et la nature temporaire des possibilités offertes par la DADP ont été une source de préoccupation. Cette année, l'établissement d'un financement plus permanent a été une façon de régler ces problèmes.

*Recommandation n° 2 précédente*

---

**La Division de l'AIPRP devrait préparer et présenter à la haute direction un plan d'activités afin d'obtenir les ressources nécessaires pour atteindre une conformité idéale aux délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Suites données :** Le directeur de la DADP a fait une présentation sur l'AIPRP devant le Comité exécutif en février 2005. Il en a résulté l'octroi de ressources permanentes pour doter 40 postes (en augmentation par rapport aux 21 existants).

*Recommandation n° 3 précédente*

---

**Le manuel de traitement des demandes de la Division de l'AIPRP devrait être affiché sur le site intranet de CIC pendant l'exercice 2005-2006.**

---

**Suites données :** Le manuel de traitement des demandes du coordonnateur a été achevé et mis sur le site intranet.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

<b>Questionnaire aux fins d'analyse statistique à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information</b>			
<b>Demandes reportées de l'exercice précédent.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 31 mars 2005</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2005 - 30 nov. 2005</b>
<b>1.</b>	Nombre de demandes reportées :	1350	1732
<b>2.</b>	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	286	579
<b>Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclues.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 31 mars 2005</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2005 - 30 nov. 2005</b>
<b>3.</b>	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	9034	6811
<b>4.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	5596	5156
<b>4.B</b>	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	1004	461
<b>4.C</b>	Dans quel délai après l'échéance a-t-on répondu aux demandes pour lesquelles aucune prorogation de délai n'avait été demandée?		
	De 1 à 30 jours :	832	289
	De 31 à 60 jours :	104	98
	De 61 à 90 jours :	22	30
	Plus de 91 jours :	46	44
<b>5.</b>	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	1341	628
<b>6.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	807	389
<b>6.B</b>	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	233	61
<b>6.C</b>	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	118	33
	De 31 à 60 jours :	56	16
	De 61 à 90 jours :	14	5
	Plus de 91 jours :	45	7
<b>7.</b>	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>203</b>

