



Commissaire à l'information du Canada

Loi sur l'accès à l'information

Fiche de rendement

de la

Gendarmerie royale du Canada

Mars 2006

Table des matières

APERÇU.....	2
CONTEXTE ET GLOSSAIRE.....	4
CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION.....	8
CHAPITRE 2 : LES PRÉSOMPTIONS DE REFUS	16
CHAPITRE 3 : LE PROFIL DES RESSOURCES.....	19
CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP	20
CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION.....	23
CHAPITRE 6 : LE PROFIL DES PLAINTES.....	24
CHAPITRE 7 : CONCLUSION.....	26
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	27
QUESTIONNAIRE RELATIF AUX FICHES DE RENDEMENT	30

APERÇU

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un ou des ministères pour examen et établit à leur égard une fiche de rendement. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle le ministère s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de son bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). Le coordonnateur jouit de pleins pouvoirs, délégués par le responsable de l'institution, pour la prise de toutes les décisions en vertu de la Loi. Des employés du Bureau de l'AIPRP ont également reçu des pouvoirs délégués pour la prise de certaines décisions administratives en vertu de la Loi.

Un élément essentiel de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est le rôle de premier plan qu'assument le coordonnateur de l'AI et la haute direction d'un ministère. Cette dernière exerce son autorité en faisant de l'accès à l'information une priorité pour toute l'organisation, puis en donnant suite à cet engagement en fournissant les ressources, la technologie et les politiques voulues. De concert avec le coordonnateur de l'AI, la haute direction doit instaurer une culture ministérielle de transparence et d'accès à l'information. Au Ministère, le coordonnateur de l'AI est le champion de l'accès à l'information.

La présente fiche de rendement révèle un problème grave et persistant de présomptions de refus, que la GRC commence à peine à aborder. Le problème semble être attribuable à la réduction des effectifs qui, depuis quelques années, laisse le Bureau de l'AIPRP avec un nombre nettement diminué d'employés pour le traitement des demandes de communication. La situation s'est détériorée au point que les trois quarts des demandes de communication ne sont pas traitées dans les délais prescrits par la Loi. La haute direction de la GRC a récemment accordé 20 postes supplémentaires au Bureau de l'AIPRP.

La présente fiche de rendement fait des recommandations pour les activités de l'AI à la GRC. Soulignons qu'un des principaux éléments du cadre administratif servant à appuyer la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès à l'information* est le plan opérationnel de l'AI du Bureau de l'AIPRP. En outre, il est urgent que la GRC élabore un plan d'amélioration de l'AI pour renverser la vapeur en ce qui concerne les présomptions de refus. Les deux plans définiront les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités liés à la mise en œuvre du plan opérationnel et du plan d'amélioration de même que les recommandations de la présente fiche de rendement que la GRC a acceptées. D'autres recommandations concernent la nécessité d'une documentation complète et à jour pour faciliter la prise de décision cohérente par les préposés aux opérations à l'appui de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces personnes doivent être formées en AI pour être en mesure d'assumer leurs responsabilités.

La présente fiche de rendement attribue une note globale au Ministère, note qui indique la mesure dans laquelle celui-ci s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le barème de notation est présenté au Tableau 1.

Tableau 1 : Barème de notation utilisé dans la présente fiche de rendement

Note globale	Opérations globales d'AI
A = Idéal	<ul style="list-style-type: none"> • La totalité des politiques et procédures, le plan opérationnel et le plan de formation et de dotation sont instaurés • Preuve du soutien de la haute direction avec une vision de l'AI • Rationalisation du processus d'approbation avec délégation de pouvoirs au coordonnateur de l'AIPRP • 5 % ou moins de présomptions de refus
B = Substantiel	<ul style="list-style-type: none"> • Petites lacunes faciles à combler par rapport à la situation idéale • 10 % ou moins de présomptions de refus
C = Limite	<ul style="list-style-type: none"> • Des lacunes à combler
D = Inférieur à la norme	<ul style="list-style-type: none"> • Lacunes majeures à combler
F = Alerte rouge	<ul style="list-style-type: none"> • Les lacunes majeures sont tellement nombreuses que le Ministère devra déployer des efforts importants pour les combler, ou nombreuses lacunes majeures persistantes qui n'ont pas été comblées au fil des années

Selon ce barème, la GRC obtient un « F » pour les huit premiers mois de l'exercice 2005-2006. Son rendement global équivaut à une « Alerte rouge ».

CONTEXTE ET GLOSSAIRE

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un ou des ministères pour examen et établit à leur égard une fiche de rendement. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle le ministère s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les responsabilités et obligations peuvent être énoncées dans la Loi ou son règlement d'application, comme les délais de traitement d'une demande de communication. Elles peuvent également émaner du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ou de politiques, de procédures ou d'autres directives ministérielles en vigueur en matière d'accès à l'information.

Les principes énoncés dans l'objet de la *Loi sur l'accès à l'information* sont fondamentaux pour le système d'accès à l'information. Ce sont :

- L'information gouvernementale doit être accessible au public.
- Les exceptions applicables au droit d'accès doivent être limitées et précises.
- Les décisions relatives à la communication de l'information gouvernementale doivent être examinées indépendamment du gouvernement.

Les fiches de rendement publiées depuis 1999 portaient sur le nombre de demandes en présomption de refus, les circonstances ayant donné lieu à la présomption de refus et des mesures pour l'élimination du problème. En 2005, la portée des fiches a été élargie, puisque celles-ci visent désormais la collecte de toute une gamme de données et de renseignements statistiques sur la façon dont un bureau de l'AI et un ministère s'acquittent de leurs responsabilités à l'égard de la Loi. Si le Commissariat, au cours de l'examen du rendement, relève des activités qui permettraient d'améliorer la procédure d'accès à l'information dans un ministère, une recommandation est faite à ce sujet dans la fiche de rendement.

La GRC applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire du Bureau de l'AIPRP. Le coordonnateur de l'AIPRP du ministère jouit de pleins pouvoirs, délégués par le responsable de l'institution, pour la prise de toutes les décisions en vertu de la Loi. Des employés du Bureau de l'AIPRP ont également reçu des pouvoirs délégués pour la prise de certaines décisions administratives en vertu de la Loi.

Dans le cadre de l'élaboration de la présente fiche de rendement, nous avons interrogé le surintendant le 14 février 2006. De plus, nous avons sélectionné aléatoirement 15 demandes de communication traitées au cours de l'exercice 2004-2005 et des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, et nous les avons examinées le 15 mars 2006. L'examen visait à déterminer si les mesures administratives employées pour traiter une demande de communication et prendre une décision sont bien documentées dans le dossier.

Le surintendant a remis au Commissariat à l'information du Canada le questionnaire qui figure à la fin de la présente fiche de rendement. Le questionnaire permet d'obtenir des

données statistiques et autres sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au Ministère.

Un glossaire figure au Tableau 2.

Tableau 2 : Glossaire

Terme	Définition
Coordonnateur (ou directeur) de l'AI ou de l'AIPRP	Chaque institution est tenue, conformément à la politique du Conseil du Trésor, de désigner un fonctionnaire qui assume la charge de coordonnateur de l'accès à l'information. Celui-ci a pour fonction de recevoir les demandes de communication. Il peut aussi jouir du pouvoir, délégué par le responsable de l'institution, d'imposer des frais, de demander des prorogations, de donner des avis et d'invoquer des exceptions. À cet égard, les compétences d'un coordonnateur varient d'une institution à l'autre.
Conclusions relatives aux plaintes	<p>Le Commissariat regroupe sous les catégories suivantes les décisions rendues en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fondées Plaintes fondées, mais non réglées, au sujet desquelles le Commissaire a demandé au demandeur l'autorisation de déférer l'affaire à la Cour fédérale. ➤ Réglées Plaintes fondées, réglées par une mesure corrective satisfaisante pour le Commissaire. ➤ Non fondées Plaintes jugées sans fondement. ➤ Abandonnées Plaintes abandonnées à la demande du plaignant avant que l'affaire soit réglée.
Présomption de refus	<p>La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> définit la notion de présomption de refus comme suit :</p> <p>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.</p>

Terme	Définition
Prorogation de délai	<p>Selon la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, on peut accorder une prorogation du délai initial de 30 jours pour répondre à une demande de communication dans les cas suivants :</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande; b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai; c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas a), b) et c), le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information.
Avis de prorogation au Commissaire à l'information	Conformément à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> , si la prorogation de délai dépasse trente jours, il faut aviser le Commissaire à l'information.
BPR	Bureau de première responsabilité ou le service du ministère qui est chargé de la question à laquelle renvoie la demande de communication.

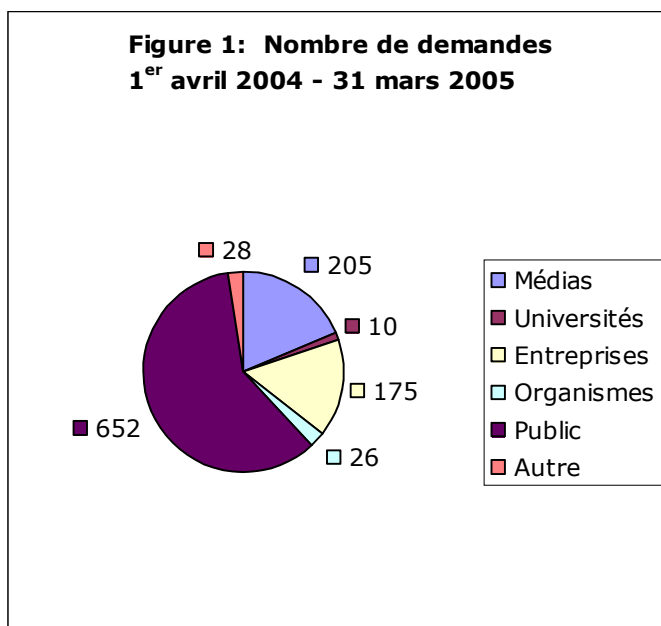
Terme	Définition
En suspens	<p data-bbox="537 300 1284 331">Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="537 373 1365 583">➤ En suspens auparavant Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice précédent et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (période indiquée sur le diagramme à secteurs). <li data-bbox="537 604 1349 779">➤ 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 (exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.
Tiers	<p data-bbox="537 800 1365 936">Pour les besoins de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, toute personne, tout groupe de personnes ou tout organisme autres que la personne qui a fait la demande de communication ou qu'une institution fédérale.</p>
Lignes directrices du Conseil du Trésor	<p data-bbox="537 957 1365 1209">La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit veiller à ce que son institution respecte les dispositions de la Loi et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la Loi à l'échelle de l'administration fédérale. C'est le président du Conseil du Trésor qui assume ce rôle.</p> <p data-bbox="537 1251 1341 1430">L'une des responsabilités officielles du ministre désigné est la rédaction et la transmission aux institutions gouvernementales de lignes directrices et directives concernant le fonctionnement de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de son règlement d'application.</p>

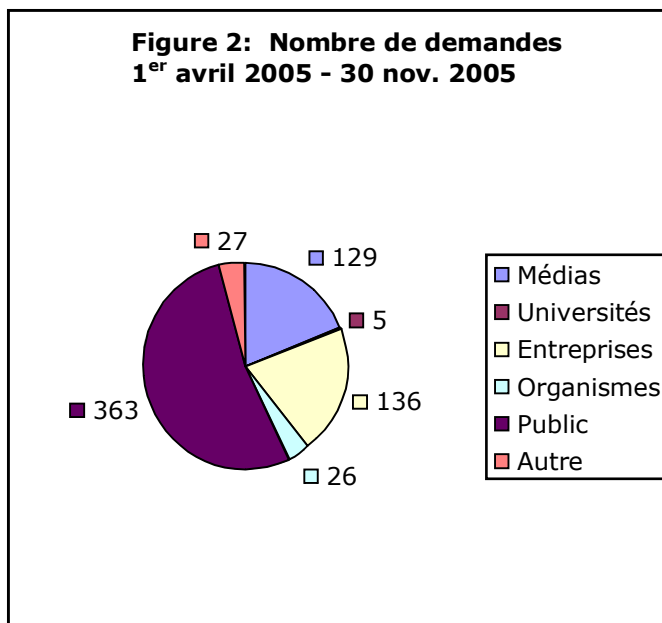
CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit le cadre de traitement des demandes de communication. Tout membre du public qui est citoyen canadien ou résident permanent peut faire une demande de communication. La Loi prévoit des délais de traitement et la possibilité de proroger, dans certains cas, le délai initial de 30 jours. Les demandes peuvent être transférées, et des tierces parties peuvent être consultées lorsqu'une demande de communication a trait à des renseignements concernant des tiers. Lorsque les documents demandés contiennent des renseignements exemptés ou exclus de la Loi, le ministère peut refuser de communiquer l'information.

Le client

Les demandeurs sont classés à des fins statistiques. Le gouvernement et les ministères se servent de ces statistiques pour mener diverses analyses, notamment pour cerner des tendances. Les Figures 1 et 2 font état du nombre de demandeurs à la GRC par catégorie pour deux exercices récents.





LA GRC ne classe pas les demandes de communication par catégorie (ex. : de nature délicate ou courante).

Clarification des demandes

Le nombre de demandes de communication ayant dû faire l'objet de clarifications au cours de l'exercice 2004-2005 s'est élevé à 25, soit 3 % des demandes reçues. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, 53 demandes, soit 8 % des demandes de communication reçues, ont dû faire l'objet d'éclaircissements. Le Bureau de l'AIPRP confirme parfois par écrit auprès du demandeur la clarification d'une demande de communication. Le seul critère applicable dans ce cas figure dans une lettre adressée au demandeur, dans laquelle le Bureau indique ne pas comprendre ce que le demandeur cherche comme documents.

Recommandation 1.1 : Que le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* soit mis à jour pour inclure les critères relatifs à la clarification ou à la modification d'une demande de communication.

Pages consultées

Le nombre de pages de documents consultées à la suite de demandes de communication au cours de l'exercice 2004-2005 s'est élevé à 162 625, à raison d'une moyenne de 201 pages par demande. Sur ce nombre, 37 994 pages (23 %) ont été communiquées en totalité ou en partie au demandeur. Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, on a traité 162 132 pages à raison d'une moyenne de 356 pages par demande. Sur ce nombre, 35 367 pages (22 %) ont été communiquées en totalité ou en partie au demandeur.

Le Bureau de l'AIPRP examine aussi les propositions d'autres institutions de refuser la communication de documents en vertu de certaines exceptions de la *Loi sur l'accès à l'information* ou des documents susceptibles d'intéresser la GRC. En 2004-2005, le Bureau de l'AIPRP a examiné 47 734 pages. Durant les huit premiers mois de 2005-2006, 22 222 pages ont été examinées.

Frais perçus

En 2004-2005, le Bureau de l'AIPRP a perçu 4 170 \$ au titre des frais de traitement des demandes de communication. Au cours de huit premiers mois de 2005-2006, il a perçu 4 105 \$.

Même si le Ministère n'a pas de politique de dispense des frais, il a accordé onze dispenses totalisant 1 600 \$ en 2004-2005, et quatre totalisant 204,80 \$ au cours des huit premiers mois de 2005-2006.

S'il est louable que le Ministère accorde ces dispenses, faute de politique officielle, les décisions en matière de dispense de frais risquent d'être arbitraires ou de manquer de cohérence.

Recommandation 1.2 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes de communication.

Élimination des demandes

Le Bureau de l'AIPRP a déclaré un nombre relativement élevé de demandes abandonnées par le demandeur ou qu'il n'a pas été en mesure de traiter. En 2004-2005, 23 % des demandes de communication traitées ont été soit « abandonnées par le demandeur », soit « impossibles à traiter ». Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, le pourcentage s'est établi à 33 %. Les demandes « impossibles à traiter » sont des demandes relatives à des documents qui n'existent pas. Il se peut que le nombre élevé de demandes abandonnées reflète le nombre de présomptions de refus à la GRC. Il se pourrait en effet que les demandeurs aient laissé tomber après avoir attendu longtemps une réponse. Lorsqu'une demande de communication doit être traitée informellement, le demandeur est consulté. Il n'existe pas de critères établis pour décider quand il y a lieu de traiter une demande de façon informelle. Un des critères pourrait être le fait qu'on a déjà communiqué le document demandé.

Recommandation 1.3 : Que le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* inclue des critères qui permettent de juger quand traiter une demande de manière informelle.

Délais de traitement des demandes

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit un délai de 30 jours civils, sans prorogation, pour le traitement d'une demande de communication. Les ministères suivent généralement un modèle de traitement qui attribue une partie de ce délai à chaque service ayant un rôle à jouer dans le déroulement du traitement de la demande de communication. Le Bureau de l'AIPRP peut ensuite analyser le temps effectivement pris par les services ministériels comparativement au temps prévu pour déterminer les améliorations à apporter, s'il y a lieu, en cas de dépassement des délais.

Le Bureau de l'AIPRP de la GRC a un modèle de traitement des demandes reposant sur 30 jours civils, comme le montre le Tableau 3.

Tableau 3 : Modèle de traitement des demandes de la GRC et nombre de jours réels pris pendant les huit premiers mois de 2005-2006

Modèle de traitement – Étapes	Nombre de jours prévus	Nombre moyen de jours réels
Accueil des demandes	1	n.d.
Recherche du BPR	2	n.d.
Examen et préparation des documents	27	n.d.
Services juridiques	s.o.	s.o.
Communications	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – BPR	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du sous-ministre	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du ministre	s.o.	s.o.
Communication de l'information	s.o.	s.o.

À la GRC, le processus de l'AIPRP est centralisé, et c'est le Bureau de l'AIPRP qui reçoit et qui traite toutes les demandes de communication. Une fois que le dossier a été traité et que les documents à communiquer sont prêts, dans un nombre restreint de cas, on consulte le BPR avant la communication. Les Services juridiques sont rarement consultés; ils le sont seulement, en fait, si une demande particulière soulève des questions d'ordre juridique. Toutes les autorisations requises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ont été déléguées au personnel du Bureau de l'AIPRP.

Le nombre élevé de demandes de communication en présomption de refus est toujours attribuable à la pénurie d'employés et au nombre de postes récemment laissés vacants au Bureau de l'AIPRP. Les BPR fournissent habituellement les documents au Bureau de l'AIPRP dans les délais prescrits dans le modèle de traitement des demandes de communication en usage à la GRC.

Profil des prorogations de délai

Le paragraphe 9(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit les circonstances dans lesquelles le délai de réponse initial de trente jours peut être prolongé :

- La demande concerne un grand nombre de documents ou suppose une recherche parmi un grand nombre de documents, et le délai initial entraverait déraisonnablement le fonctionnement de l'institution fédérale.
- Des consultations sont nécessaires pour répondre à la demande et elles ne peuvent raisonnablement être effectuées dans le délai initial.
- Avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1) [à une tierce partie qui peut avoir un intérêt dans la communication d'un document ou d'une partie d'un document].

Le Bureau de l'AIPRP de la GRC envoie rarement l'avis de prorogation au demandeur avant l'échéance du délai initial de trente jours. En effet, l'arriéré des demandes de communication est tel que la nécessité de proroger le délai n'est relevée qu'une fois que le délai prévu pour demander une prorogation est dépassé. Lorsqu'une prorogation est demandée en vertu du paragraphe 9(1) de la Loi, le Bureau de l'AIPRP, le cas échéant, envoie toujours une copie de l'avis au Commissariat à l'information. Lorsqu'il est peu probable que le nouveau délai sera respecté, on prévient parfois le demandeur, que l'on informe parfois aussi d'une nouvelle date de réponse. Si on a communiqué avec lui, le demandeur sera informé de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. En 2004-2005, la GRC n'a prorogé le délai que dans 11 cas en raison du volume de documents à examiner, et dans deux cas au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006. Ces chiffres sont peu élevés parce que le traitement d'un nombre important de demandes a débuté après le délai prescrit pour une prorogation.

Les renseignements statistiques soumis par la GRC indiquent peu de consultations avec d'autres institutions ou en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*, lorsqu'on a demandé une prorogation de délai. L'article 69 concerne les documents exclus du champ d'application de la Loi parce qu'il s'agit de documents confidentiels du Conseil privé. Les ministères consultent le Bureau du Conseil privé pour déterminer si les documents demandés sont exclus ou non.

Nombre de demandes de communication adressées à la GRC sont en présomption de refus, c'est-à-dire qu'on n'a pas demandé de prorogation de délai tandis qu'on pouvait le

faire. En 2004-2005, 529 demandes de communication ont été traitées au-delà du délai prévu de 30 jours, et aucune prorogation de délai n'a été demandée. Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, 121 demandes de communication ont dépassé le délai de traitement prévu dans la Loi, et aucune prorogation n'a été demandée. Nombre de ces demandes auraient pu faire l'objet d'une demande de prorogation de délai, ce qu'on n'a pas fait parce que les documents n'ont pas été :

- examinés aux fins d'une prorogation de délai par le Bureau de l'AIPRP dans les 30 jours suivant la réception de la demande;
- demandés aux BPR par le Bureau de l'AIPRP dans les 30 jours suivant la réception de la demande de communication.

Les consultations auprès d'autres ministères ou gouvernements au sujet de ces demandes de communication sont absentes des statistiques établies pour la présente fiche de rendement. L'examen du dossier réalisé dans le cadre de l'établissement de la présente fiche indique que la GRC enregistre d'excellents temps de traitement lorsqu'elle reçoit des demandes de consultation d'autres ministères.

En vertu de l'article 31 de la *Loi sur l'accès à l'information*, il faut adresser une plainte au Commissariat à l'information dans un délai d'un an après la date de réception de la demande de communication. La Bureau de l'AIPRP avertit toujours le demandeur de cette condition, le cas échéant, lorsqu'un délai n'est pas respecté.

Le surintendant du Bureau de l'AIPRP a déclaré que, lorsque les délais prorogés ne sont pas respectés, la GRC communique l'information en partie pendant le traitement de la demande de communication.

Recommandation 1.4 : Que le Bureau de l'AIPRP affecte un analyste expérimenté à l'accueil des demandes de communication pour que celui-ci détermine celles qui pourraient nécessiter une prorogation de délai et qu'il instaure des mesures de contrôle de sorte que toute demande de prorogation de délai est présentée dans le délai prescrit de 30 jours.

Recommandation 1.5 : Lorsque la GRC consulte un ministère ou est fréquemment consultée par un, les deux concluent un protocole d'entente énonçant les responsabilités de chacun dans la procédure, notamment une disposition concernant la justification des exceptions.

Recommandation 1.6 : Si un délai prorogé n'est pas respecté, que le Bureau de l'AIPRP contacte systématiquement le demandeur pour le lui indiquer, lui préciser la date de réponse escomptée et l'informer de son droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information¹.

Profil des transferts

En 2004-2005, cinq demandes de communication ont été transférées à d'autres institutions. Deux des transferts dépassaient le délai de 15 jours prévu par la Loi. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, dix demandes ont été transférées, et toutes dépassaient le délai de 15 jours.

Recommandation 1.7 : Que le Bureau de l'AIPRP affecte un analyste expérimenté à l'accueil des demandes de communication pour que celui-ci détermine celles qui sont susceptibles d'être transférées à une autre institution et qu'il instaure des mesures de contrôle de sorte que tout transfert est effectué dans le délai de 15 jours prévu par la Loi.

Exceptions

Le surintendant a indiqué que le Bureau ne consigne pas les justifications des exceptions invoquées dans le dossier car la plupart du temps, celles-ci sont évidentes d'après la nature des documents ou les renseignements. La justification est donnée par le Bureau de l'AIPRP – parfois en consultation avec un BPR. Bien qu'aucune disposition officielle n'exige que la justification de l'invocation d'une exception discrétionnaire soit versée au dossier, la GRC communique des documents, en totalité ou en partie, et exerce son pouvoir discrétionnaire de ne pas invoquer d'exception. Le surintendant a indiqué que dans le cas de demandes complexes ou lorsque de nombreux types d'exceptions sont invoquées, les remarques sur les exceptions sont incluses dans le dossier.

Nous avons examiné 15 dossiers échantillonnés aléatoirement parmi les demandes traitées entre le 1^{er} avril 2004 et le 30 novembre 2005. En général, l'examen indique que :

- Toutes les demandes de communication sont devenues des présomptions de refus.
- La justification de l'exception invoquée n'était pas inscrite au dossier lorsque celle-ci n'était pas évidente.

¹ Sans avoir d'effet sur l'état de présomption de refus en cas de non-respect d'un délai, la mesure permettra d'atténuer la frustration du demandeur, voire d'éviter une plainte.

- Des lettres adressées aux demandeurs indiquaient que, même si les documents pouvaient faire l'objet d'une exception, on avait exercé le pouvoir discrétionnaire, et les documents avaient été communiqués.
- Dans les cas d'exceptions obligatoires, des lettres adressées aux demandeurs indiquaient que le Ministère avait pris en considération une exception pouvant mener à la communication des renseignements.
- Les consultations envoyées à d'autres ministères ont pris plus de temps que prévu.
- Les documents versés aux dossiers et servant à documenter les mesures et les décisions prises étaient hétéroclites et variaient vraisemblablement selon l'analyste responsable du dossier.

Recommandation 1.8 : Que le Bureau de l'AIPRP inscrive dans le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* des obligations uniformes concernant les documents versés aux dossiers pour consigner les mesures et les décisions prises dans le traitement des demandes de communication.

Recommandation 1.9 : Que le Bureau de l'AIPRP inclue dans le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* une obligation voulant qu'on mette par écrit la justification de l'exercice du pouvoir discrétionnaire.

CHAPITRE 2 : LES PRÉSUMPTIONS DE REFUS

Comme les Canadiens et les Canadiennes ont le droit d'obtenir de l'information rapidement (à savoir dans un délai de 30 jours – ou dans le délai d'une prorogation), une réponse tardive équivaut à un refus. Le Parlement a formulé cette obligation de « diligence » au paragraphe 10(3) de la *Loi sur l'accès à l'information* :

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

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante comme la meilleure façon de mesurer le respect par les ministères des échéances prévues par la Loi : le pourcentage de demandes donnant lieu à une présomption de refus.

Tableau 4 : Présomptions de refus

% de présomptions de refus	Remarque	Classement
0-5 %	Respect idéal	A
5-10 %	Respect substantiel	B
10-15 %	Respect limite	C
15-20 %	Respect inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Alerte rouge	F

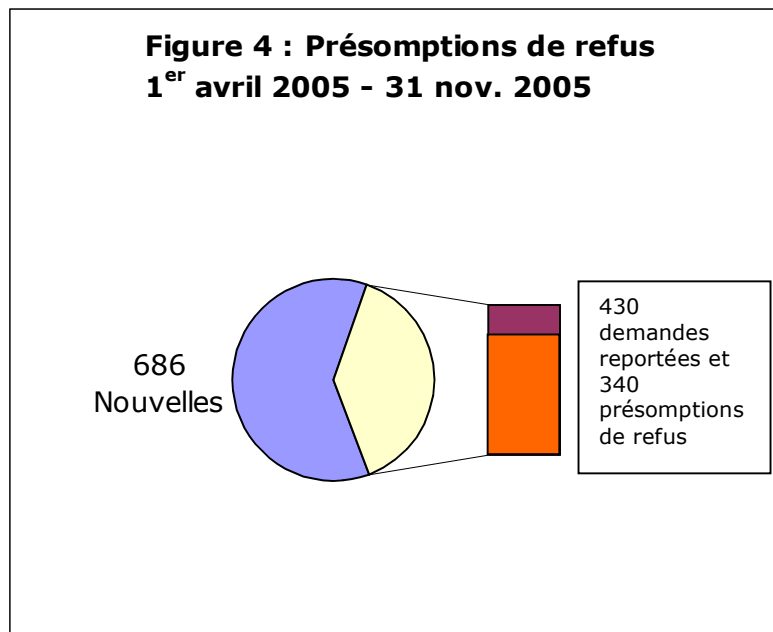
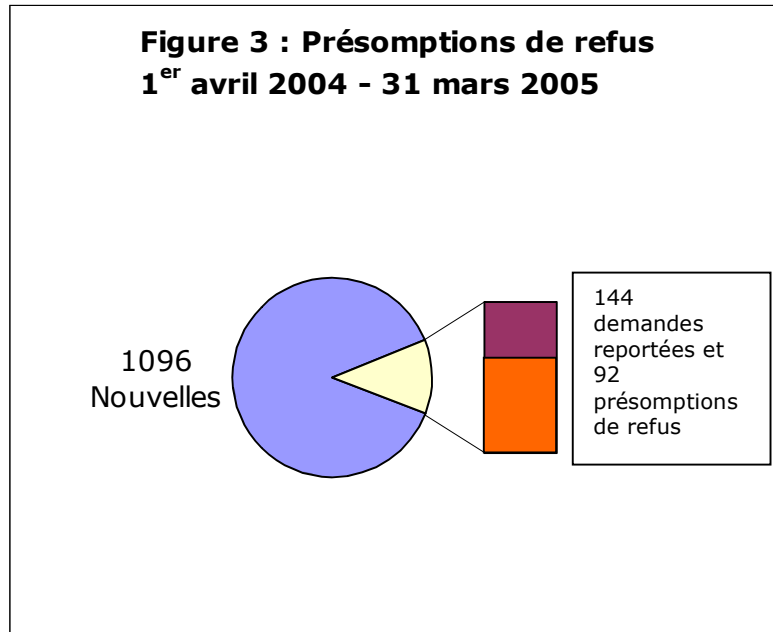
Pendant l'exercice 2004-2005, le Ministère a reçu 1 096 nouvelles demandes de communication et en a reporté 144 de l'exercice précédent, ce qui donne au total 1 240 demandes. De ce nombre, 531 étaient en présomption de refus, 92 avaient été reportées de l'exercice précédent et étaient considérées comme des présomptions de refus, et 340, considérées aussi comme des présomptions de refus, ont été reportées sur l'exercice suivant. La proportion de présomptions de refus pour 2004-2005 s'établissait à 1 240 pour 963, ou 78 %, soit une note de « F » selon la norme.

Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, le Ministère a reçu 686 nouvelles demandes de communication et en a reporté 430 de l'exercice précédent, soit 1 116 demandes. De ce nombre, au 30 novembre 2005, 121 étaient en présomption de refus, 340 reportées de l'exercice précédent étaient en présomption de refus et 420 demeuraient des présomptions de refus à la fin de la période de huit mois. La proportion de présomptions de refus pour les huit premiers mois de 2005-2006 s'établissait à 1 116 pour 881, ou 79 %, soit une note de « F » selon la norme.

Selon le directeur de l'AIPRP, l'arriéré des présomptions de refus était et demeure lié presque exclusivement au manque de personnel au Bureau de l'AIPRP pour le traitement des demandes de communication. On a accordé 20 postes supplémentaires au Bureau de l'AIPRP, que l'on est en train de doter en personnel. Le surintendant a déclaré que, à son

avis, les BPR respectent les délais pour l'extraction des documents et l'acheminement des dossiers au Bureau de l'AIPRP.

Les Figures 3 et 4 font état de l'arriéré des demandes de communication en présomption de refus au début de chaque exercice.



Au début de 2004-2005, la GRC avait 144 demandes en suspens, dont 92, ou 64 %, étaient en présomption de refus.

Au début de 2005-2006, la GRC a commencé l'exercice avec 430 demandes en suspens, dont 340, ou 79 %, étaient en présomption de refus.

Avec 1 096 nouvelles demandes de communication reçues pendant l'exercice 2004-2005 et 686 durant les huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, l'arriéré en croissance de demandes en présomption de refus au début d'exercice représente un fardeau pour le Bureau de l'AIPRP. Cet arriéré constitue un grave problème que la GRC doit régler afin de respecter les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Recommandation 2.1 : Que le Bureau de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au Bureau et à la haute direction de la GRC des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de traitement des demandes de communication sont respectés².

Recommandation 2.2 : Que la GRC atteigne le niveau de respect idéal des délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2007.

² Les rapports fourniront à la haute direction et au Bureau de l'AIPRP des renseignements nécessaires à l'évaluation globale du respect des délais de traitement des demandes prévus par la Loi et par le Ministère.

CHAPITRE 3 : LE PROFIL DES RESSOURCES

Profil des employés

Le traitement des demandes de communication relève du Bureau de l'AIPRP, sous la direction du surintendant de l'AIPRP. Le Bureau de l'AIPRP est aussi responsable du traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la conduite des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Le Bureau de l'AIPRP offre une formation, participe à divers groupes de travail, examine les documents provenant d'autres ministères en ce qui concerne l'invocation d'exceptions et donne des conseils de nature stratégique.

Le personnel du Bureau de l'AIPRP affecté aux activités d'AI et à tous les autres types d'opérations compte 65 employés : le surintendant, un inspecteur, deux sergents chefs, huit sergents, 19 caporaux, trois agents, 18 conseillers et trois employés de soutien. De ce nombre de postes, seulement 35 étaient dotés en personnel au moment où le questionnaire a été rempli. En outre, on dénombre deux entrepreneurs, deux employés temporaires et cinq employés de soutien au Bureau de l'AIPRP. Selon le plan opérationnel qui a été approuvé, 22 postes viendront s'ajouter au Bureau de l'AIPRP.

Budget

En 2004-2005, le budget salarial consacré au traitement des demandes de communication d'AI au Bureau de l'AIPRP s'élevait à 396 486 \$ pour 6,1 années-personnes. En 2003-2004, il était de 355 568 \$ pour 5,8 années-personnes, et en 2002-2003, de 313 633 \$ pour 4,9 années-personnes. On a eu recours à des entrepreneurs dans une certaine mesure pour compenser les postes vacants, et les montants suivants ont été dépensés à cette fin : 123 500 \$ en 2004-2005 et 76 800 \$ en 2003-2004.

Le budget de fonctionnement de l'AI s'élevait à 38 419 \$ en 2004-2005, à 34 586 \$ en 2003-2004, et à 20 447 \$ en 2002-2003.

La portion du budget consacrée à la formation pour l'exercice 2004-2005 se chiffrait à 12 500 \$ pour la formation du personnel de l'AI, et à 30 000 \$ pour la formation du personnel à l'échelle du Ministère. En 2003-2004, 8 500 \$ ont été affectés à la formation du personnel de l'AI et 13 900 \$ à la formation du personnel à l'échelle du Ministère. En 2002-2003, les montants étaient de 8 000 \$ et de 30 000 \$ respectivement.

Recommandation 3.1 : Que le Bureau de l'AIPRP envisage le recours aux services d'entrepreneurs à titre de ressources additionnelles à court terme pour le traitement des demandes, dans le cadre de la stratégie de réduction du nombre de présomptions de refus.

CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP

Un aspect essentiel de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est le rôle de premier plan assumé par le coordonnateur de l'AI et de la haute direction dans un ministère. La haute direction exerce ce leadership en considérant l'accès à l'information comme une priorité ministérielle et en prévoyant les ressources, la technologie et les politiques voulues. Il importe que, de concert avec le coordonnateur de l'AI, la haute direction favorise une culture ministérielle de transparence et d'accès à l'information. Le coordonnateur de l'AI est le champion ministériel de l'accès à l'information. À cet égard, ses collaborateurs et collaboratrices et lui fournissent la formation et le leadership spécialisés en matière stratégique et opérationnelle de manière à assurer un processus d'accès efficace au Ministère.

La GRC n'a pas adopté de vision ministérielle à l'égard de l'accès à l'information et n'est pas non plus dotée d'un plan opérationnel pour le Bureau de l'AIPRP. Pourtant, ces deux éléments serviraient de base solide à la planification et au fonctionnement du Bureau. L'appui de la haute direction à la vision de l'accès à l'information et la communication de celle-ci au personnel du Ministère feraient la preuve d'un engagement en faveur d'une culture d'accès à l'information.

La principale raison de l'énorme arriéré de demandes de communication et du nombre de présomptions de refus au Bureau de l'AIPRP de la GRC était et demeure le manque chronique de ressources nécessaires au traitement des demandes de communication. Un plan opérationnel a été élaboré et approuvé par la haute direction à l'appui de l'ajout de 22 postes au Bureau de l'AIPRP.

Il n'existe aucun plan opérationnel de l'AI relatif aux opérations quotidiennes du Bureau de l'AIPRP. Il faudrait de plus un plan d'amélioration de l'AI pour documenter les mesures prévues en vue de l'élimination des présomptions de refus à la GRC. Les deux plans énonceraient les objectifs, les priorités, les tâches, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités. Les efforts individuels risquent d'être moins efficaces qu'un train de mesures prises dans le cadre d'un plan d'amélioration de l'AI visant l'élimination des présomptions de refus.

La mise sur pied, d'ici le 1^{er} avril 2006, d'une équipe de l'AI chargée du traitement de toutes les demandes de communication en présomption de refus serait un moyen de réduire le nombre de présomptions de refus. Toutes les autres demandes, incluant celles qui seront reçues après le 1^{er} avril 2006, seraient traitées dans l'optique du respect des délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. Une autre équipe (ou personne) pourrait être chargée d'accélérer le traitement des demandes de communication qui s'y prêtent. Par exemple, l'évaluation des dossiers menée dans le cadre de la présente fiche de rendement a mis en lumière un cas où le demandeur voulait obtenir des documents qui avaient déjà été communiqués dans le traitement d'une autre demande. La demande en question n'a pas pu être traitée (à cause d'une pénurie de personnel) avant le délai de 30 jours, alors qu'elle aurait pu l'être en quelques jours.

Les méthodes mentionnées dans la présente fiche de rendement concernant l'organisation du traitement des demandes de communication – accélération, attention accordée à l'arriéré de demandes de communication et évaluation à l'accueil des demandes pour repérer celles qui pourraient nécessiter une prorogation de délai – exigent un personnel efficace à l'accueil et qui possède les compétences requises pour évaluer les demandes pouvant se prêter aux diverses voies du traitement des demandes de communication.

Le Bureau de l'AIPRP possède un *manuel de référence de l'agent d'AIPRP*, qui ne semble pas à jour. Vu l'ajout d'un nombre important de postes au Bureau de l'AIPRP, il importe d'avoir les ressources nécessaires pour favoriser une prise de décision cohérente et servir de base à la formation.

Recommandation 4.1 : Que la haute direction élabore une vision de l'accès à l'information qui puisse être communiquée au personnel de la GRC.

Recommandation 4.2 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore un plan opérationnel de l'AI à l'appui de la vision de l'accès à l'information et des objectifs en matière d'AI du Ministère.

Recommandation 4.3 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore un plan d'amélioration de l'AI pour l'élimination des présomptions de refus.

Recommandation 4.4 : Que le Bureau de l'AIPRP mette à jour le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP*.

Même si on a offert une formation en AI au personnel de l'AI et des BPR, il n'existe pas de plan de formation officiel. Or, la formation est un élément fondamental de l'instauration d'une culture d'accès à l'information. Par ailleurs, tous les gestionnaires et employés, à des degrés divers, doivent connaître leurs responsabilités en matière de gestion de l'information et d'accès à celle-ci. Un plan de formation permettra au Bureau de l'AIPRP d'affecter initialement ses ressources aux secteurs prioritaires où la formation sera le plus rentable. Ce plan sera particulièrement utile quand il s'agira d'appuyer les compétences nécessaires, par suite de la hausse importante du nombre d'employés affectés aux nouveaux postes et aux postes vacants au Bureau de l'AIPRP.

Recommandation 4.5 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore et mette en œuvre un plan de formation sur l'AI.

Le Bureau de l'AIPRP a mis en œuvre *ATIPimage*. Il s'agit d'un logiciel qui balaie les pages extraites en réponse à une demande de communication. Un agent du Bureau de

l'AIPRP peut ensuite examiner et préparer l'information sur le document électronique aux fins de la communication ou non.

Le Bureau de l'AIPRP a recours à *ATIPflow*, mais cette technologie n'est pas utilisée pleinement comme outil de gestion proactif. En général, *ATIPflow* ne sert qu'à la présentation des statistiques et au contrôle des documents.

Recommandation 4.6 : Que le Bureau de l'AIPRP examine l'utilisation qu'il fait d'*ATIPflow* en vue d'une gestion proactive de l'administration de l'AIPRP, y compris des rapports courants à la haute direction.

CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION

La *Loi sur l'accès à l'information* renvoie à des documents créés ou reçus, répertoriés et classés de façon qu'ils soient faciles à retrouver. Cela s'applique aux documents sur papier comme aux documents électroniques.

La GRC a mis en œuvre la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale* du Secrétariat du Conseil du Trésor, y compris les modèles de classification, de conservation et d'archivage des documents requis. Les mêmes politiques sont respectées par chaque service de la GRC, jusqu'au plus petit détachement. Par souci de cohérence, ces politiques sont affichées sur le site Intranet de la GRC et sont donc accessibles à tous les employés. Les modèles de classification et toute l'information concernant la gestion des dossiers sont mis à jour par la Section des politiques et des publications de la GRC. Ainsi, tous les employés ont accès à l'information la plus à jour.

La GRC a pris un certain nombre de mesures pour donner accès à l'information au moyen de nouvelles méthodes. Ces mesures constituent une diffusion proactive de l'information. Jusqu'ici, il s'est agi de communiquer les données concernant les frais de déplacement et d'hébergement, les attributions de contrats du Ministère de plus de 10 000 \$ ainsi que les vérifications grâce à l'affichage périodique de l'information sur le site Web de la GRC, aux adresses URL suivantes :

http://www.rcmp.ca/corpman/audit_evaluation_f.htm
http://www.rcmp.ca/pd/pd_f.htm

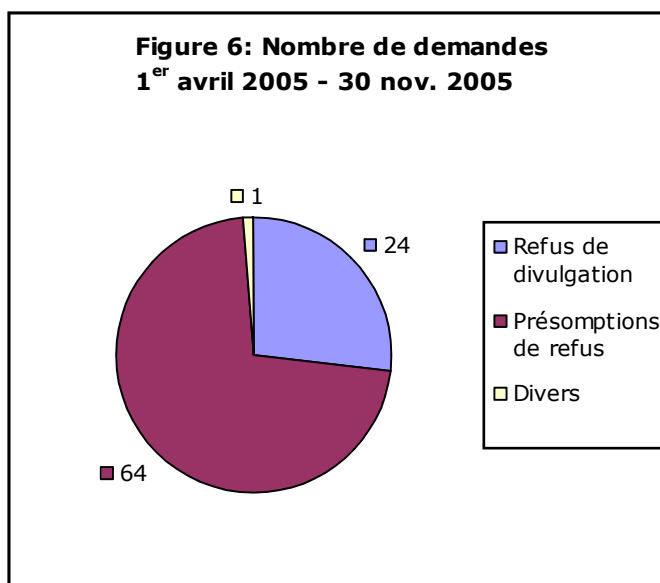
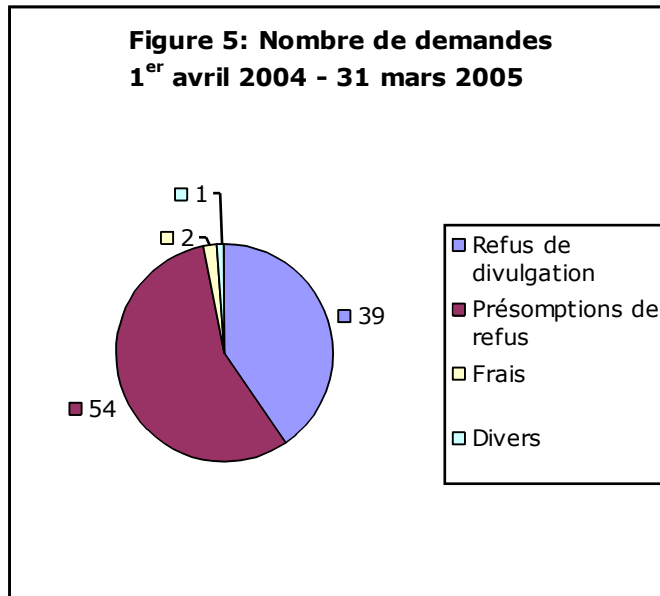
Le ministère est encouragé à déterminer quel autre type de renseignements pourrait faire l'objet d'une divulgation proactive.

<p>Recommandation 5.1 : Que la GRC détermine les autres catégories d'information pouvant faire l'objet d'une divulgation proactive.</p>
--

CHAPITRE 6 : LE PROFIL DES PLAINTES

Plaintes – Présomptions de refus

Le Commissariat à l'information a enquêté sur 96 plaintes formulées contre la GRC en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2004-2005. Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, 89 autres enquêtes ont été effectuées. Les Figures 5 et 6 font état des motifs des plaintes reçues durant la période.



Notons qu'en 2004-2005, les plaintes liées aux présomptions de refus reçues pour la GRC constituaient 56 % de la charge de travail pour ce ministère au Commissariat à l'information. Pour les huit premiers mois de 2005-2006, le pourcentage a augmenté, passant à 72 %. Ces plaintes représentent clairement une charge de travail inutile pour la GRC et pour le Commissariat à l'information, et sont l'effet direct du fait que la GRC ne remplit pas ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Les plaintes mentionnées plus haut n'incluent pas celles liées aux présomptions de refus que le Commissaire à l'information a portées lui-même contre la GRC en 2005-2006, dans le cadre de sa nouvelle approche à l'égard du problème des retards dans le traitement des demandes de communication. Des précisions sur cette nouvelle approche figurent dans le rapport annuel 2005-2006 du Commissaire.

CHAPITRE 7 : CONCLUSION

La présente fiche de rendement contient un certain nombre de recommandations sur le fonctionnement de l'AI à la GRC. La GRC a un problème grave et persistant de présomptions de refus à régler. Même si celle-ci a approuvé 22 nouveaux postes pour le Bureau de l'AIPRP et que ce dernier est en période de recrutement, maintes autres mesures devront être prises pour avoir une meilleure emprise sur la situation. Notons qu'un élément essentiel du cadre administratif visant à appuyer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est l'élaboration d'un plan opérationnel et d'un plan d'amélioration de l'AI pour le Bureau de l'AIPRP. Les plans énonceraient les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les délais et les responsabilités pour :

- régler la question des présomptions de refus qui est devenue alarmante;
- gérer les opérations quotidiennes du Bureau de l'AIPRP;
- mettre en œuvre les recommandations de la présente fiche de rendement que le Ministère a acceptées.

D'autres recommandations ont trait au besoin de combler les lacunes dans les politiques et le manuel de l'AIPRP et ce, afin de favoriser la prise de décision cohérente de la part des agents qui assument des responsabilités à l'appui de la *Loi sur l'accès à l'information*. Vu la hausse importante des effectifs du Bureau de l'AIPRP, il faudrait élaborer un plan de formation en AI qui définisse les priorités lorsqu'il s'agit d'appuyer les plans opérationnels et d'amélioration de l'AI.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

La liste suivante présente les recommandations par chapitre.

Chapitre 1 : La procédure de demande de communication

Recommandation 1.1 : Que le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* soit mis à jour pour inclure les critères relatifs à la clarification ou à la modification d'une demande de communication.

Recommandation 1.2 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes de communication.

Recommandation 1.3 : Que le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* inclue des critères qui permettent de juger quand traiter une demande informellement.

Recommandation 1.4 : Que le Bureau de l'AIPRP affecte un analyste expérimenté à l'accueil des demandes de communication pour que celui-ci détermine celles qui pourraient nécessiter une prorogation de délai et qu'il instaure des mesures de contrôle de sorte que toute demande de prorogation de délai est présentée dans le délai prescrit de 30 jours.

Recommandation 1.5 : Lorsque la GRC consulte un ministère ou est fréquemment consultée par un, que les deux concluent un protocole d'entente énonçant les responsabilités de chacun dans la procédure, notamment une disposition concernant la justification des exceptions.

Recommandation 1.6 : Si un délai prorogé n'est pas respecté, que le Bureau de l'AIPRP contacte systématiquement le demandeur pour le lui indiquer, lui préciser la date de réponse escomptée et l'informer de son droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information.

Recommandation 1.7 : Que le Bureau de l'AIPRP affecte un analyste expérimenté à l'accueil des demandes de communication pour que celui-ci détermine celles qui sont susceptibles d'être transférées à une autre institution et qu'il instaure des mesures de contrôle de sorte que tout transfert est effectué dans le délai de 15 jours prévu par la Loi.

Recommandation 1.8 : Que le Bureau de l'AIPRP inscrive dans le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* des obligations uniformes concernant les documents versés aux dossiers pour consigner les mesures et les décisions prises dans le traitement des demandes de communication.

Recommandation 1.9 : Que le Bureau de l'AIPRP inclue dans le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP* une obligation voulant qu'on mette par écrit la justification de l'exercice du pouvoir discrétionnaire.

Chapitre 2 : Présomptions de refus

Recommandation 2.1 : Que le Bureau de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au Bureau et à la haute direction de la GRC des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de traitement des demandes de communication sont respectés.

Recommandation 2.2 : Que la GRC atteigne le niveau de respect idéal des délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2007.

Chapitre 3 : Profil des ressources

Recommandation 3.1 : Que le Bureau de l'AIPRP envisage le recours aux services d'entrepreneurs à titre de ressources additionnelles à court terme pour le traitement des demandes, dans le cadre de la stratégie de réduction du nombre de présomptions de refus.

Chapitre 4 : Cadre de leadership

Recommandation 4.1 : Que la haute direction élabore une vision de l'accès à l'information qui puisse être communiquée au personnel de la GRC.

Recommandation 4.2 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore un plan opérationnel de l'AI à l'appui de la vision de l'accès à l'information et des objectifs en matière d'AI du Ministère.

Recommandation 4.3 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore un plan d'amélioration de l'AI pour l'élimination des présomptions de refus.

Recommandation 4.4 : Que le Bureau de l'AIPRP mette à jour le *manuel de référence de l'agent d'AIPRP*.

Recommandation 4.5 : Que le Bureau de l'AIPRP élabore et mette en œuvre un plan de formation sur l'AI.

Recommandation 4.6 : Que le Bureau de l'AIPRP examine l'utilisation qu'il fait d'*ATIPflow* en vue d'une gestion proactive de l'AIPRP, y compris des rapports courants à la haute direction.

Chapitre 5 : Cadre de gestion de l'information

Recommandation 5.1 : Que la GRC détermine les autres catégories d'information pouvant faire l'objet d'une divulgation proactive.

Commissariat à l'information du Canada
Questionnaire relatif aux fiches de rendement

Ministère : Gendarmerie royale du Canada

Rempli par : Pierre Lavoie, surintendant

Titre : Coordonnateur de l'AIPRP à la GRC

Date : Version finale du 16 mars 2006

1. LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION

1.1 LE CLIENT (DEMANDEUR)

1.1.1 Profil du client

Source	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Médias	205	129
Universitaires	10	5
Entreprises	175	136
Organismes	26	26
Public	652	363
Autre : revendeurs d'information (consultants), partis politiques	28	27
Total	1 096	686

1.1.2 Classement des demandes

Le Bureau de l'AI classe-t-il d'une quelconque façon les demandes de communication (ex. : de nature délicate, ordinaire, etc.)?

Oui Non

Dans l'affirmative, veuillez énumérer et définir les catégories et, si possible, indiquer le nombre de demandes de communication entrant dans chaque catégorie.

Catégorie	Définition	Nombre de demandes	
		1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005

1.1.3 Clarification de la demande

1.1.3.1 Demandes de communication nécessitant des clarifications	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Nombre de demandes	25	53

1.1.3.2 Y a-t-il des critères établis concernant les demandes nécessitant des clarifications?

Oui	<input checked="" type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	-------------------------------------	-----	--------------------------

Dans l'affirmative, veuillez en fournir copie avec le questionnaire rempli.

1.1.3.3 Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AI confirme-t-il par écrit la façon dont il comprend la demande révisée? (Veuillez joindre les lignes directrices applicables, s'il y a lieu, au questionnaire rempli.)

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.4 Service au client

1.1.4.1 Communication au client	Nombre	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Pages examinées	162 625	162 132
Pages communiquées en totalité ou en partie	37 994	35 367
Pages faisant l'objet de consultations en vertu des alinéas 9(1)a) ou b) ou d'un avis en vertu de l'alinéa c)	47 734	22 222

1.1.4.2 Si une demande a presque un an, le Bureau de l'AIPRP informe-t-il le demandeur des dispositions de l'article 31 et de la limite d'un an applicable au droit de déposer une plainte? (Veuillez joindre les lignes directrices applicables, s'il y a lieu.)

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

On envoie à chaque demandeur un accusé de réception de leur demande dès réception de celle-ci. Suit une lettre pour informer d'une réponse tardive, qui inclut la mention du droit de porter plainte. Notre correspondance sera modifiée afin qu'on y mentionne la limite d'un an.

1.1.4.3 Frais perçus / dispensés	Nombre / Montant	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Frais perçus à la réception de la demande	4 170 \$	3 770 \$
Frais perçus pour la photocopie	19,60 \$	25 \$
Frais perçus pour la recherche de documents	0 \$	0 \$
Frais perçus pour la préparation	0 \$	0 \$
Frais perçus pour la programmation	0 \$	0 \$
Total	4 189,60 \$	4 105 \$
Dispenses de frais demandées	11	4
Dispenses de frais accordées	11	4
Frais dispensés	1 600 \$	204,80 \$

1.1.4.4 Le ministère a-t-il une politique écrite de dispense des frais?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	-------------------------------------

** Les dispenses de frais sont approuvées par le ministère au cas par cas, conformément à la politique du CT.**

Dans l'affirmative, veuillez en joindre copie au questionnaire rempli.

1.1.4.5 Si les frais de demande de 5 \$ ne sont pas joints à une demande de communication et que celle-ci concerne une question tombant sous le copu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le demandeur est-il consulté au sujet de la loi aux termes de laquelle la demande sera traitée?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.5 Traitement des demandes

Traitement des demandes réglées pour la période	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Tous les documents ont été communiqués	105	52

Traitement des demandes réglées pour la période	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Les documents ont été communiqués en partie	394	208
Rien n'a été communiqué (documents exclus)	1	1
Rien n'a été communiqué (documents exemptés)	110	29
Demandes transférées	6	10
Demandes impossibles à traiter	133	88
Demandes abandonnées par le demandeur	56	64
Demandes traitées informellement	5	2
Total des demandes traitées	810	455
Demandes reportées sur l'exercice suivant	430	661

Demande abandonnée par le demandeur : lorsque le demandeur retire officiellement sa demande ou qu'il ne répond pas à la correspondance de suivi.

Demande impossible à traiter : lorsqu'il n'existe pas de document correspondant à la demande ou demande présentée en vertu de la mauvaise loi. La catégorie inclut aussi les cas pour lesquels il n'existe aucun moyen de traiter la demande – p. ex. lorsque les autres ministères refusent le transfert.

1.1.6 Traitement informel des demandes

1.1.6.1 Les demandes traitées informellement font-elles l'objet d'une concertation avec le demandeur?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.6.2 Existe-t-il des critères établis pour décider de traiter une demande informellement?

Oui	<input checked="" type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	-------------------------------------	-----	--------------------------

** Au cas par cas, selon les renseignements demandés et la procédure de traitement informel en vigueur.**

Dans l'affirmative, veuillez en joindre copie au questionnaire rempli.

TRAITEMENT DES DEMANDES

1.1.1 Temps de traitement

Étapes du modèle de traitement	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005		1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005	
	Nombre de jours prévus	Nombre moyen de jours réels	Nombre moyen de jours prévus	Nombre moyen de jours réels
Accueil des demandes	1	s.o.	1	s.o.
Recherche du BPR	2	s.o.	2	s.o.
Examen et préparation des documents	27	s.o.	27	s.o.
Services juridiques	0	s.o.	0	s.o.
Communications	0	s.o.	0	s.o.
Approbation ou autre – BPR	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du sous-ministre	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du ministre	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Communication				

Soulignons qu'à la GRC, la procédure d'AIPRP est centralisée. Toutes les demandes sont reçues et traitées par la Direction, et les documents sont demandés au BPR et envoyés aux fins de traitement. Une fois que le dossier a été traité et que les documents à communiquer sont prêts, dans un nombre limité de cas, on consulte le BPR à la dernière minute. On consulte peu souvent les Services juridiques, et seulement lorsqu'une demande particulière soulève des questions juridiques. Le BPR, le Cabinet du sous-ministre et le Cabinet du ministre n'ont pas à approuver les réponses. L'approbation appartient au coordonnateur de l'AIPRP.

1.1.2 Profil des prorogations de délai

1.2.2.1 Lorsqu'il faut proroger un délai aux termes du paragraphe 9(1), un avis est-il adressé au demandeur avant l'échéance du délai de 30 jours?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input checked="" type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	-------------------------------------	--------	--------------------------

Vu le nombre de demandes et les problèmes de ressources, on envoie rarement des avis de prorogation de délai.

1.2.2.2 Lorsqu'un avis est envoyé aux termes de l'alinéa 9 (1)a) ou b) pour proroger un délai au-delà de la limite de 30 jours, envoie-t-on copie au Commissariat à l'information?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.2.2.3 Après une prorogation, s'il est peu probable que la nouvelle échéance sera respectée, le Bureau de l'AI contacte-t-il le demandeur pour :

a) l'avertir que la réponse sera en retard?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

** On essaie de contacter le demandeur par téléphone.**

b) l'informer de la date d'échéance prévue de la réponse finale?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Si nous le savons.

c) l'informer de son droit d'adresser une plainte au Commissaire à l'information?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.2.2.4 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 30 jours ou moins	1 (est.)	0
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 31 jours ou plus	1 (est.)	0
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 30 jours ou moins	4 (est.)	0
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 31 jours ou plus	5 (est.)	2

1.2.2.5 S'il faut procéder à des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b), celles-ci sont-elles lancées dès qu'on sait qu'elles sont nécessaires?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input checked="" type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	-------------------------------------	--------	--------------------------

1.2.2.6 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)b)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Pour consultation d'une autre institution	2	0
Pour consultation d'un ordre de gouvernement canadien	0	0
Pour consultation d'un gouvernement étranger	0	0
Pour consultation d'un particulier	1	0
Pour consultation en vertu de l'article 69	2	0

1.2.2.7 Si une demande concerne les documents d'un tiers et que des consultations sont nécessaires, celles-ci sont-elles menées en vertu de l'alinéa 9(1)c)?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

** Nous avons rarement ce type de dossier.**

1.2.2.8 Si une demande concerne les documents d'un tiers et que des consultations sont nécessaires, celles-ci sont-elles menées en vertu de l'alinéa 9(1)b)?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input checked="" type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	-------------------------------------

** S.O.**

1.2.2.9 Les avis destinés aux tiers sont-ils envoyés dès qu'on sait que ceux-ci sont nécessaires?

Toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.2.2.10 Lorsqu'un avis est envoyé en vertu de l'alinéa 9(1)c), en transmet-on copie au Commissariat à l'information?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input checked="" type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	-------------------------------------	--------	--------------------------

** Seulement si le délai dépasse 30 jours. Nous avons très rarement ce type de demande.

1.2.2.11 Le délai applicable à la consultation d'un tiers est-il respecté (article 28)?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

** Aucune demande de ce type récemment.**

Dans la négative, veuillez expliquer.

--

1.2.2.12 Le Bureau de l'AI fournit-il la partie des documents demandés qui n'a pas besoin de faire l'objet de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) /ou 9(1)c)?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

** Comme ci-dessus.**

1.2.2.13 Avis en vertu de l'alinéa 9(1)c)	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Nombre de demandes faisant l'objet de consultations de tiers	1	0
Nombre de jours moyen nécessaires pour la réception des observations des tiers	25 jours	0
Nombre de jours moyen nécessaires pour la prise d'une décision après la réception des observations des tiers	0 jours	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27	4	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27 dont le délai n'est pas respecté	0	0
Nombre de demandes dont le délai prévu à l'alinéa 28(1)b) n'est pas respecté	0	0

1.2.3 Profil des transferts

Transferts	Nombre de transferts	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Demandes transférées dans les 15 jours	3	0
Demandes transférées après 15 jours	2	10
Total des demandes transférées	5	10
Transferts refusés	n.d.	n.d.

1.3 EXCEPTIONS

Veillez fournir la documentation utile concernant les questions suivantes.

Questions	Oui	Non	Remarques
1.3.1 Lorsqu'une exception est invoquée, une explication est-elle jointe au dossier?	X		Les exceptions sont analysées, puis approuvées par le sous-officier responsable.
1.3.2 Le BPR établit-il la justification applicable à l'exception?		X	Peut cependant fournir des renseignements généraux pour déterminer si l'exception est admissible.
1.3.3 Le Bureau de l'AI établit-il la justification applicable à l'exception?	X		Voir 1.3.2 plus haut.
1.3.4 Si la justification est établie par le BPR, existe-t-il une fonction de contestation de l'exception dûment justifiée à l'AI?			Toutes les exceptions sont préparées et approuvées (appliquées) par l'AI
1.3.5 Existe-t-il une procédure établie prévoyant que l'on verse au dossier la justification d'une exception discrétionnaire?		X	C'est fait systématiquement.

2. PRÉSOMPTIONS DE REFUS

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
1.	Nombre de demandes reportées	144	430
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent en présomption de refus au début du nouvel exercice	92	340
Partie B : Nouvelles demandes – à l'exception des demandes comptées dans la Partie A		1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice	1 096	686
4.A	Nombre de demandes traitées <i>dans</i> le délai réglementaire de 30 jours	149	28

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus			
4.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur à 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i>	529	121
4.C	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur à 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i>		
	1 à 30 jours	153	21
	31 à 60 jours	99	17
	61 à 90 jours	109	5
	Plus de 91 jours	168	78
5.	Nombre de demandes dont le délai a été prorogé en vertu de l'article 9	20	1
6.A	Nombre de demandes traitées <i>dans</i> le délai prorogé obtenu	2	0
6.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur au délai prorogé	0	0
6.C	Durée du délai supplémentaire de traitement après expiration du délai prorogé		
	1 à 30 jours	0	0
	31 à 60 jours	0	0
	61 à 90 jours	0	0
	Plus de 91 jours	0	0
7.	Nombre de demandes en présomption de refus au 30 novembre 2005		420
Partie C : Facteurs			
8.	Utilisez cette partie pour décrire les facteurs qui peuvent avoir un effet sur les difficultés de traitement ou le délai nécessaire au traitement des demandes ou de certains types de demandes :		
	<ul style="list-style-type: none"> • Volume • Complexité de la demande • Compétence de l'examineur • Perte d'employés aux mains d'autres ministères • Nombre insuffisant d'examineurs par rapport au nombre de demandes. <p>Vu la nature du travail de la GRC – qui inclut des services policiers provinciaux et municipaux, l'interdépendance avec d'autres ministères fédéraux qui fait en sorte que des documents de la GRC sont détenus dans nombre de ministères ainsi que la nature de la relation employé-employeur (p. ex., peu de ministères possèdent des dossiers médicaux sur leurs effectifs) –, le nombre potentiel de cas donnant lieu à des demandes est important, mais les ressources affectées à la direction ne correspondent pas.</p>		

3. PROFIL DES RESSOURCES

3.1 Profil des employés

Veillez fournir la liste de tous les employés du Bureau de l'AI.

Poste à temps plein	Classification	Nombre	Années d'expérience
1	SUPT	1	9 MOIS
1	INSP.	0	
2	S-SGT	0	
8	SGT	7	12,43 ANS
19	CPL	10	4,25 ANS
3	GEND	5	7 MOIS
0	LAW-1	1	3 ANS
1	PM-6	0	
3	PM-5	3	10 ANS
8	PM-4	3	9,66 ANS
6	PM-2	0	
1	AS-2	1	28,3 ANS
1	CR-4	0	
0	CR-3	3	1,33 AN
1	OE-DEO-2	1	18 ANS
Poste à temps partiel	Classification	Nombre	Années d'expérience
	TCE	2	19,5 ANS
	ENTREPRENEURS	2	4 ANS
	CR-3	5	0,8 AN

*REMARQUE : Douze employées ont moins d'une année d'expérience; de ce nombre, six sont des analystes.

3.2 Budget salarial du Bureau de l'AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé	ETP prévus	ETP utilisés
2004-2005	1 969 428 \$	396 486,09 \$	25	6,13

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé	ETP prévus	ETP utilisés
2003-2004	1 855 457 \$	355 568,40 \$	25	5,80
2002-2003	1 967 287 \$	313 633,17 \$	27	4,92

3.3 Budget de fonctionnement du Bureau de l'AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2004-2005	188 000 \$	38 419,11 \$
2003-2004	178 800 \$	34 586,60 \$
2002-2003	128 000 \$	20 447,51 \$

3.4 Ventilation du budget de fonctionnement du Bureau de l'AI utilisé ou réservé pour la formation et le matériel de formation en AI

Exercice	Formation du personnel de l'AI	Formation des employés du Ministère en matière d'AI
2004-2005	12 000 \$	30 000 \$
2003-2004	8 500 \$	13 900 \$
2002-2003	8 000 \$	30 000 \$

3.5 Ventilation du budget du Bureau de l'AI utilisé ou réservé pour l'emploi de consultants en AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2004-2005	130 000 \$	123 500 \$
2003-2004	100 000 \$	76 800 \$
2002-2003	0 \$	0 \$

4. LE CADRE DE LEADERSHIP

Veillez fournir la documentation utile à l'appui d'une réponse affirmative au tableau ci-dessous.

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.1 Existe-t-il une vision officielle de l'AI?		X	

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.2 A-t-on publié un plan opérationnel de l'AIPRP comportant des objectifs, des produits livrables, des échéances et des responsabilités clairement définis?	X		Cartes de pointage pondéré
4.1.3 A-t-on publié un manuel de politiques et de procédures de l'AIPRP à l'intention du personnel du Ministère?	X		
4.1.4 Le manuel de politiques et de procédures de l'AIPRP est-il mis à jour au moins deux fois par an?	X		
4.1.5 Les responsabilités des BPR en matière d'AI sont-elles clairement définies dans un document fourni à ceux-ci?	X		
4.1.6 Existe-t-il un guide interne du Bureau de l'AI sur le traitement des demandes de communication?	X		
4.1.7 Existe-t-il des critères établis pour justifier les prorogations de délai en vertu des alinéas 9(1)a) et 9(1)b)?			Nous utilisons le guide du CT.
4.1.8 Existe-t-il une ordonnance de délégation de pouvoirs?	X		
4.1.9 Les rôles et les responsabilités en matière d'AI des fonctionnaires investis de pouvoirs délégués sont-ils clairement définis?	X		
4.1.10 La procédure d'approbation suppose-t-elle l'approbation ou l'accord de fonctionnaires qui ne sont pas investis de pouvoirs délégués?		X	
I4.1.11 A-t-on publié un plan de formation en AIPRP?		X	

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.12 A-t-on mis en œuvre l'ATIPflow ou un système analogue?	X		
4.1.13 Se sert-on proactivement d'ATIPflow pour relever les problèmes potentiels?	X		De façon limitée
4.1.14 Se sert-on d'ATIPflow pour fournir des rapports à la haute direction au moins une fois par mois?	X		Hebdomadaire
4.1.15 Le programme de l'AI a-t-il fait l'objet d'une vérification au cours des trois dernières années?		X	

4.2 Règlement des problèmes d'AI

Situation	Mesures prises	Progrès
Pénurie de ressources	Le plan opérationnel prévoit l'ajout de 22 postes	Ressources additionnelles et d'autres suivront, selon les locaux disponibles
Formation	Les employés suivent des cours connexes.	Meilleure capacité de formation interne
Arriéré	Mise sur pied d'un service distinct pour le traitement de l'arriéré	Dernièrement, le nombre de dossiers traités dépasse le nombre de demandes reçues
Expérience limitée au sein du service de traitement	Affectation d'un examinateur et d'un expert en système qualifiés	Mise en œuvre prochaine en vue de maximiser la technologie et l'analyse initiale des demandes (pour des prorogations, etc.).

4.3 Solutions aux demandes de services non prévues du 1^{er} avril 2004 au 30 novembre 2005

Demande de services	Solution
La situation actuelle, liée à l'arriéré, a causé d'autres problèmes.	Affectation de nouvelles ressources

5. LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION

5.1 Quelles mesures a-t-on prévues et quels progrès a-t-on enregistrés entre le 1^{er} avril 2004 et le 30 novembre 2005 pour donner accès à l'information par d'autres moyens?

Mesure prévue	Mesure prise	Progrès
A. C.		
Vérifications	Site Web	Mise en œuvre
Communication proactive des dépenses	Site Web	Mise en œuvre
Contrats supérieurs à 10 000 \$	Site Web	Mise en œuvre
Communication informelle de renseignements médicaux	Communication avec le bureau de Santé Canada	Discussions en cours
Demande de casiers judiciaires	Direction des casiers judiciaires	Mise en œuvre

5.2 Qu'a-t-on fait pour mettre en œuvre la *Politique du SCT sur la gestion de l'information gouvernementale*?

<p>La GRC respecte entièrement la <i>Politique sur la gestion de l'information gouvernementale du SCT</i> – incluant la classification, la conservation, l'archivage, etc.</p> <p>Les mêmes politiques sont respectées par chaque service au sein de la GRC, jusqu'au plus petit détachement. Par souci de cohérence, ces politiques sont affichées sur le site Intranet de la GRC et sont donc accessibles à tous les employés.</p>
--

5.3 Quel pourcentage approximatif des fonds documentaires ministériels est couvert par un plan de conservation et d'élimination des documents et les responsables de celui-ci?

****Devrait l'être****

Plan ministériel de conservation et d'élimination des documents	100 %
Responsables de l'élimination des documents	100 %

5.4 Le Ministère a-t-il un ou des systèmes de classification de l'information?

Oui	X	Non	
-----	---	-----	--

Dans l'affirmative, veuillez fournir la documentation décrivant le ou les systèmes en questions.

Sur disque compact

5.5 Comment s'assure-t-on que les systèmes de classification restent à jour et exhaustifs?

Les systèmes de classification, en fait toute l'information liée à la gestion des dossiers, sont mis à jour par la Section des politiques et des publications, de sorte que tous les employés ayant accès aux renseignements aient toujours l'information la plus à jour.

6. PROFIL DES PLAINTES

Données fournies par le Commissaire à l'information concernant les plaintes adressées au Commissariat et leur règlement.

6.1 Plaintes réglées par catégorie

Catégorie	Nombre de plaintes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2004-30 nov. 2005
Refus de communication	39	24
Retard (présomption de refus)	54	64
Prorogation de délai	0	0
Frais	2	0
Langue	0	0
Publication	0	0
Divers	1	1
Total	96	89

6.2 Résultats des plaintes

Catégorie	Nombre de résultats	
	1 ^{er} avr. 2004- 31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005- 30 nov. 2005
Réglées	67	77
Non réglées	0	1
Non fondées	21	9
Abandonnées	8	2
Total	96	89