



Commissaire à l'information du Canada

Loi sur l'accès à l'information

**Fiche de rendement
sur la
performance
de**

Bibliothèque et Archives Canada

Mars 2005

Table des matières

APERÇU.....	2
GÉNÉRALITÉS ET GLOSSAIRE.....	5
CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS.....	9
CHAPITRE 2 : LES PRÉSOMPTIONS DE REFUS.....	17
CHAPITRE 3 : PROFIL DES RESSOURCES.....	20
CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP.....	21
CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION.....	24
CHAPITRE 6 : PROFIL DES PLAINTES.....	25
CHAPITRE 7 : CONCLUSION.....	26
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	28
QUESTIONNAIRE.....	32

APERÇU

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un ou plusieurs ministères pour examiner la situation et établir à leur égard une fiche de rendement. L'examen a pour objet de déterminer la mesure dans laquelle le ministère remplit ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Bibliothèque et Archives Canada (BAC) applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de sa Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). Le directeur de la Division possède tous les pouvoirs, qui lui sont délégués par le responsable de l'institution, de rendre toutes les décisions en vertu de la Loi. Au sein de la Division, le gestionnaire, les analystes principaux et les analystes sont également autorisés à rendre des décisions aux termes de la Loi, sauf les décisions prises en vertu de l'alinéa 12(2)b), du paragraphe 12(3) et de l'article 77 de la Loi.

BAC fait figure d'exception parmi les institutions visées par la *Loi sur l'accès à l'information*. En effet, cet organisme conserve les archives créées par les institutions fédérales, au nom du gouvernement du Canada, et y donne accès – en réalité, BAC est une sorte de « bureau d'accès général » aux archives de l'ensemble de l'État. La Division de l'AIPRP examine les demandes d'accès officielles et les demandes d'accès non officielles de documents gouvernementaux à diffusion restreinte.

L'un des aspects fondamentaux de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est le rôle de leadership que remplit le coordonnateur de l'accès à l'information (AI) et la haute direction dans un ministère. C'est la haute direction qui fait de l'accès à l'information une priorité et c'est elle qui donne suite à ce principe en réservant les ressources et la technologie nécessaires et en adoptant des politiques en conséquence. Il est important que la haute direction et le coordonnateur de l'accès à l'information instaurent ensemble une culture de la transparence et de l'accès à l'information ministérielle. Le coordonnateur de l'accès à l'information est le champion de l'accès à l'information dans un ministère.

La fiche de rendement révèle un problème grave et persistant de présomptions de refus sur lequel BAC commence à peine à se pencher. BAC a approuvé le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement. Voici la genèse de ce rapport :

L'arriéré¹ actuel de demandes de l'AIPRP non traitées, qui représente de 18 à 20 mois de travail, et le besoin de plus en plus urgent de trouver une réponse appropriée. Le mandat du groupe de travail était alors de se pencher sur les causes profondes de cette situation et de proposer des

¹ 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 demandeur peut alors déposer une plainte au Commissariat à l'information.

solutions systémiques, novatrices et durables qui cadrent avec la législation de l'AI, et conviennent aux besoins des chercheurs clients et à la nature de même qu'à l'âge des documents.

En 2004-2005, BAC a prévu des fonds pour l'achat de *ATIPimage* et l'embauche de sous-traitants afin de prendre des mesures à court et à long termes pour régler ce problème d'arriéré de demandes. Il s'est aussi assuré les services d'un consultant qui rédigera un Guide des procédures pour les activités de l'AIPRP. D'autres recommandations figurant dans le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement ont trait à des initiatives à long terme. Par exemple, il pourrait s'agir de mettre en application un processus selon lequel les ministères précisent les documents qui sont mis à la disposition du public lorsqu'ils les transfèrent à BAC. On n'a pas encore déterminé quelles ressources additionnelles seront fournies en 2005-2006 pour régler le problème de retard dans le traitement des demandes.

Cette fiche invite BAC à donner suite aux recommandations du groupe de travail. Le rapport constitue une excellente première étape en vue de reconnaître la situation de présomption de refus et de chercher à la régler.

La présente fiche de rendement formule d'autres recommandations qui devraient aider à poursuivre les efforts de BAC visant à résoudre de manière durable l'arriéré de demandes d'accès. Nous recommandons notamment, à titre de pilier du cadre administratif étayant l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'élaboration d'un plan opérationnel de l'AI pour la Division de l'AIPRP. Le plan énoncerait les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités afin de donner suite aux recommandations formulées dans cette fiche que BAC accepte, et les recommandations du groupe de travail. D'autres recommandations ont trait à la mise à jour de la documentation pour promouvoir la cohérence du processus décisionnel de ceux qui assument des responsabilités à l'appui de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Tableau 1 : Système de classement

Classement général	Fonctionnement général de l'AI
A = Conformité idéale	<ul style="list-style-type: none">• L'ensemble des politiques, des procédures, du plan opérationnel, du plan de formation et de la procédure de dotation est en place.• Les cadres supérieurs appuient manifestement le programme et l'AI fait l'objet d'une vision à l'échelle de l'institution.• La procédure d'approbation est simplifiée, et le coordonnateur de l'AIPRP jouit d'un pouvoir délégué.• 5 % ou moins de présomptions de refus.

B = Conformité substantielle	<ul style="list-style-type: none">• Quelques lacunes mineures faciles à rectifier pour atteindre le niveau idéal.• 10 % ou moins de présomptions de refus.
C = Conformité limite	<ul style="list-style-type: none">• Lacunes à régler.
D = Conformité inférieure à la norme	<ul style="list-style-type: none">• Lacunes importantes à régler.
F = Alerte rouge	<ul style="list-style-type: none">• Les lacunes sont si nombreuses et si importantes que le ministère doit faire un effort considérable pour régler ce qui ne l'a pas été depuis des années.

Selon la grille ci-dessus, BAC obtient un F, c'est-à-dire Alerte rouge, pour son rendement général.

GÉNÉRALITÉS ET GLOSSAIRE

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un ou plusieurs ministères pour en examiner la situation et établir à leur égard une fiche de rendement. L'examen a pour objet de déterminer la mesure dans laquelle le ministère remplit ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les responsabilités et obligations peuvent être énoncées dans la Loi ou dans le Règlement afférent (c'est le cas, par exemple, des délais de réponse à une demande d'accès). Elles peuvent également émaner du Secrétariat du Conseil du Trésor ou des politiques, de procédures ou d'autres directives ministère 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. Ils sont les suivants :

- 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 présomptions de refus, les raisons pour lesquelles on en était arrivé là et les mesures qui permettraient d'éliminer le problème à l'avenir. En 2005, le champ des fiches a été élargi. Elles permettent désormais de saisir toute une gamme de données et de renseignements statistiques sur la façon dont un bureau de l'AIPRP et un ministère assument leurs responsabilités à l'égard de la Loi. Si le Commissariat, au cours de l'examen du rendement, circonscrit des activités qui permettraient d'améliorer la procédure d'accès à l'information dans un ministère, une recommandation est formulée à ce sujet dans la fiche de rendement.

BAC applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). Le directeur de la Division possède tous les pouvoirs² délégués par le responsable de l'institution de prendre toutes les décisions en vertu de la Loi. Les pouvoirs sont également délégués au gestionnaire, aux analystes principaux et aux analystes de la Division pour qu'ils puissent prendre toutes les décisions aux termes de la Loi, sauf les décisions rendues en vertu de l'alinéa 12(2)b), du paragraphe 12(3) et de l'article 77 de la Loi.

Dans le cadre de l'élaboration de cette fiche de rendement, nous avons fait une entrevue avec le directeur de l'AIPRP et le chef, Récupération et traitement de l'information, le 16 mars 2005. De plus, nous avons sélectionné aléatoirement 15 demandes d'accès en 2003-

² Le Bibliothécaire et l'Archiviste du Canada et le sous-ministre adjoint, Programmes et Services, possèdent les mêmes pouvoirs délégués que le directeur.

2004 et au cours des neuf premiers mois de 2004-2005 et nous les avons examinés les 16 et 17 mars 2005.

Le directeur de l'AIPRP a renvoyé au Commissariat le questionnaire qui se trouve à la fin de cette fiche de rendement. Ce questionnaire permet d'obtenir des données statistiques et autres sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*. Comme le BAC n'a pas fait d'entrées de données systématiques dans ATIPflow par le passé, certaines statistiques sur le nombre de demandes d'accès figurant dans le présent rapport pourraient être sujettes à caution.

Tableau 2 : Glossaire

Terme	Définition
Avis de prorogation au Commissaire à l'information	La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> dispose qu'un avis doit être donné au Commissaire à l'information lorsque le délai de trente jours est prorogé.
BPR	Bureau de première responsabilité ou l'endroit au ministère qui est chargé de la question à laquelle renvoie la demande d'accès.
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.
Coordonnateur (ou directeur) de l'AIPRP	Chaque institution est tenue, conformément à la politique du Conseil du Trésor, de désigner un fonctionnaire pour assumer la charge de coordonnateur de l'accès à l'information. Celui-ci a pour fonction de recevoir les demandes d'accès. 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 pouvoirs

Terme	Définition
	d'un coordonnateur varie d'une institution à l'autre.
En suspens	<p>Demands ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En suspens auparavant Demands 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). ➤ En suspens à la fin de l'année Demands 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.
Lignes directrices du Conseil du Trésor	<p>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 du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui assume ce rôle.</p> <p>L'une des responsabilités officielles du ministre désigné est de rédiger et de transmettre aux institutions gouvernementales des lignes directrices concernant le fonctionnement de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et du <i>Règlement</i> afférent.</p>
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 style="text-align: center;">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>
Prorogation de délai	<p>Le délai initial de trente jours accordé pour répondre à une demande d'accès peut être prorogé dans les circonstances suivantes prévues par la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>:</p>

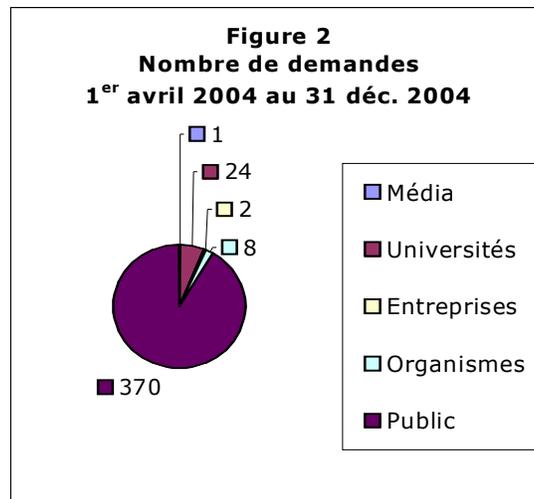
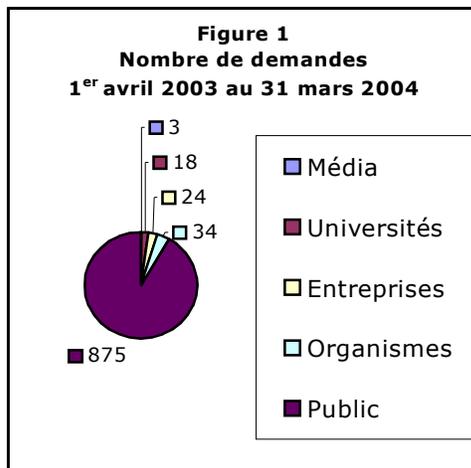
Terme	Définition
	<p>9(1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :</p> <ul style="list-style-type: none">a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement 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) ou b), 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 Commissariat à l'information.
Tiers	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 d'accès ou qu'une institution fédérale.

CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS

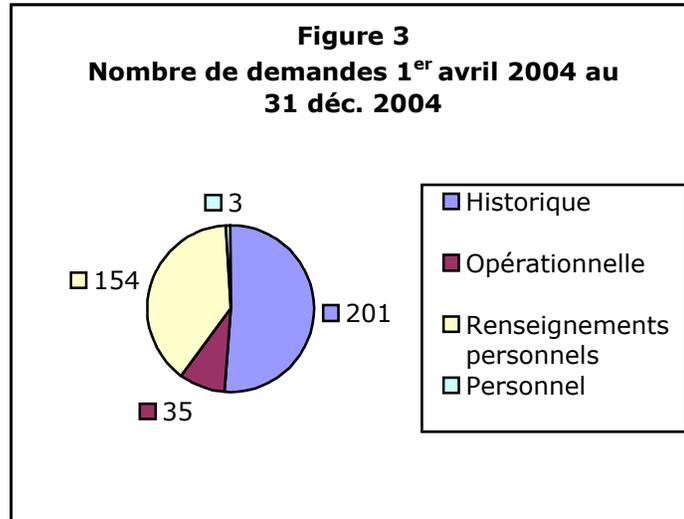
La Loi sur l'accès à l'information prévoit le cadre de traitement des demandes d'accès. Tout citoyen canadien ou résident permanent peut faire une demande d'accès. La Loi prévoit des délais de traitement et la possibilité de proroger, dans certains cas, le délai initial de 30 jours. Une demande peut être transférée, et des tierces parties peuvent être consultées lorsqu'une demande d'accès a trait à des renseignements concernant des tiers. Lorsque les documents demandés contiennent des renseignements exemptés ou non assujettis à 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 procéder à diverses analyses et notamment pour cerner des tendances. Les figures 1 et 2 illustrent le nombre de demandeurs par catégorie pour deux exercices récents de BAC. Les chiffres correspondent au nombre de demandes d'accès reçues au cours de cette période qu'elles aient été traitées ou non. Le directeur a signalé que l'importante diminution des demandes d'accès provenant du public au cours des neuf premiers mois de 2004-2005 était attribuable à l'ancienne pratique qui consistait à subdiviser une demande en plusieurs sous-demandes. La baisse du nombre de demandes d'accès n'était pas équivalente à une réduction du nombre de pages à examiner.



BAC ne marque pas les demandes d'accès pour en indiquer la nature délicate. Les demandes entrent dans les catégories suivantes : historique, opérationnelle, renseignements personnels et personnel. La figure 3 montre le nombre de demandes d'accès reçues dans chacune de ces catégories au cours des neuf premiers mois de 2004-2005. Ces chiffres correspondent au nombre de demandes reçues au cours de cette période, qu'elles aient été traitées ou non durant ces neuf mois.



Clarification des demandes

Le nombre de demandes d'accès qui ont dû faire l'objet d'éclaircissements au cours de l'exercice 2003-2004 s'est élevé à 123, soit 13 % de l'ensemble des demandes. Au cours des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, 80 (20 %) demandes d'accès ont dû faire l'objet d'éclaircissements. La Division de l'AIPRP confirme toujours par écrit auprès du demandeur les éclaircissements obtenus. Il n'existe aucun critère en ce qui concerne les cas où il faut demander des éclaircissements au sujet d'une demande d'accès.

Recommandation 1.1 : Que la Division de l'AIPRP mette au point des critères au sujet de la clarification d'une demande d'accès.

Pages examinées

Le nombre de pages de documents examinées à la suite de demandes d'accès au cours de l'exercice 2003-2004 s'est élevé à 173 869 à raison d'une moyenne de 200 pages par demande. Sur ce nombre, 141 026 pages (81 %) ont été communiquées en totalité ou en partie au demandeur. Au cours des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, on a examiné 180 402 pages, à raison d'une moyenne de 389 pages par demande. Sur ce nombre, 121 899 (68 %) ont été communiquées en tout ou en partie au demandeur.

L'article 31 de la *Loi sur l'accès à l'information* dispose qu'une plainte adressée au Commissariat à l'information doit l'être dans un délai d'un an après la date de réception de la demande d'accès. La Direction de l'AIPRP n'informe pas le demandeur de cette exigence.

Recommandation 1.2 : Que la Division de l'AIPRP informe le demandeur du délai associé au droit de déposer une plainte lorsqu'une demande d'accès a presque atteint la limite d'un an.

La Division de l'AIPRP examine aussi les demandes d'accès non officielles aux documents du gouvernement que les ministères ont transférés à BAC à des fins de conservation permanente. Ces demandes proviennent généralement de chercheurs ou du grand public. Au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, la Division de l'AIPRP a examiné et mis à la disposition du public 400 500 pages grâce à un processus d'examen en bloc. La Division de l'AIPRP a également consulté 404 607 pages en réponse à des demandes d'accès non officielles et a diffusé 321 125 pages.

Frais perçus

En 2003-2004, la Division de l'AIPRP a perçu 5 540,56 dollars au titre des frais de traitement des demandes d'accès. Au cours des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, elle a perçu 3 385,66 dollars.

Même si BAC n'a pas de politique de dispense de frais, l'organisme a accordé pour 887,60 dollars de dispenses en 2003-2004, soit 116 dispenses. Au cours de neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, l'organisme en a autorisé 14 autres qui se sont chiffrées à 93,60 dollars.

Recommandation 1.3 : Que la Division de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes d'accès.

Élimination des demandes

La Division de l'AIPRP a déclaré un nombre relativement élevé de demandes abandonnées par le demandeur ou qu'elle n'a pas été en mesure de traiter. En 2003-2004, 20 % des demandes ont été abandonnées par le demandeur ou impossibles à traiter. Au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, ce pourcentage est passé à 13 %. Le directeur de l'AIPRP a déclaré que le grand nombre de demandes dans ces catégories est attribuable au fait que les demandeurs dirigent mal leurs demandes d'accès pour divers motifs. Il se pourrait, par exemple, que BAC soit perçu comme un magasin où sont rangés les documents des ministères qui n'ont pas été transférés à BAC. On abandonne aussi les demandes parce que le site Internet de BAC porte un chercheur à croire qu'on donnera suite à une demande d'accès qui n'est pas volumineuse dans un délai de 30 jours. En réalité, BAC envoie un accusé de réception, dès qu'il reçoit une demande, où il informe le demandeur que la Division de l'AIPRP ne pourra commencer à traiter sa demande

avant un délai d'environ neuf mois³ étant donné le nombre de demandes dont le traitement est en retard.

Recommandation 1.4 : Que la Division de l'AIPRP établisse des critères précis pour classer une demande dans les catégories des demandes abandonnées ou des demandes impossibles à traiter.

Lorsqu'une demande d'accès doit être traitée de manière informelle, le demandeur doit être consulté. Il n'existe pas de critères établis pour décider quand il y a lieu de traiter une demande de façon informelle.

Recommandation 1.5 : Que la Division de l'AIPRP établisse des critères qui permettent de juger quand traiter une demande d'accès de manière informelle.

Délai de traitement des demandes

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

La Division de l'AIPRP de BAC reçoit un nombre minimal de demandes d'accès que cet organisme crée – peut-être dix par année. Il n'existe pas de modèle de traitement pour ces demandes d'accès.

La Division de l'AIPRP de BAC reçoit la majorité des demandes d'accès aux fonds d'archives gouvernementaux que conserve BAC. Même si le modèle de traitement de ces demandes n'était pas le même que celui des ministères, il reste que BAC devrait disposer d'un modèle. Sans modèle de traitement, il est impossible de mesurer le rendement réel par rapport au rendement prévu. Ce modèle peut être intégré au *ATIPflow* pour produire des rapports périodiques sur le rendement.

³ La *Loi sur l'accès à l'information* ne prévoit pas qu'on peut proroger le délai en raison d'un arriéré. Nombre des recommandations formulées dans le présent rapport et dans celui du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement ont trait à l'élimination de l'arriéré.

Tableau 3 : Modèle de traitement des demandes types en usage dans les ministères

Modèle de traitement/ Étapes	Nombre de jours prévus
Accueil des demandes	
Recherche du BPR	
Examen et préparation des documents	
Questions juridiques	
Communications	
Approbation ou autre – BPR	
Approbation ou autre – Cabinet du sous-ministre	
Approbation ou autre – Cabinet du ministre	
Communication AI	

Tableau 4 : Modèle de traitement possible des demandes de BAC

Modèle de traitement/ Étapes	Nombre de jours prévus
Accueil des demandes	
Recherche	
Examen et préparation des documents	
Approbation ou autre – (préciser la fonction)	
Directeur de l'approbation	
Communication AI	

Recommandation 1.6 : Que la Division de l'AIPRP élabore des modèles de traitement de sorte que le rendement et le temps prévu puissent être comparés pour assurer une amélioration continue et pour que des rapports puissent être transmis à la haute direction périodiquement.

Tous ceux qui prennent part au processus d'accès doivent s'acquitter de leurs fonctions dans les délais impartis. Lorsqu'on ne possède pas de données pour informer les participants sur leur rendement, il est difficile de prendre des mesures correctives afin d'apporter des améliorations. Sans renseignements précis sur le rendement, il est également difficile de faire participer la haute direction à l'application de mesures visant à résoudre les problèmes de retard. Idéalement, chaque étape du processus d'accès pour laquelle du temps a été prévu et tout participant à ce processus devraient faire l'objet de rapports de rendement périodiques. La haute direction devrait également être tenue informée au moyen de comptes rendus périodiques qui indiquent la diminution du nombre de demandes d'accès en situation de présomption de refus. Pour assurer une surveillance efficace du processus d'accès, la haute direction devrait recevoir des rapports courants sur l'état des demandes, notamment sur le respect des délais prévus par la loi.

Recommandation 1.7 : Que la Division de l'AIPRP produise un rapport hebdomadaire fournissant des renseignements sur les demandes d'accès qui doivent être traitées à chaque étape du modèle de traitement afin d'enrayer les cas de présomption de refus.

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 prorogé :

- 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].

Vu les retards importants en matière de réponse aux demandes d'accès, il est arrivé souvent qu'on dépasse la période de prorogation de délai prévue. Une liste des demandes d'accès terminées au cours des neuf premiers mois de 2004-2005 montrent nombre d'exemples de demandes où une prorogation de délai s'est révélée impossible.

La Division de l'AIPRP de BAC envoie toujours l'avis de prorogation au demandeur avant l'échéance du délai de trente jours et, s'il y a lieu, en adresse une copie au Commissariat à l'information. Lorsqu'il est peu probable que le nouveau délai sera respecté, on en prévient rarement le demandeur.

BAC avait demandé de nombreuses prorogations du délai initial de 30 jours afin de traiter des demandes nécessitant la consultation d'une autre institution.

En 2003-2004, BAC a prorogé le délai initial de trente jours dans 67 cas pour consulter une autre institution, une fois pour consulter un particulier et 5 fois pour consulter le Bureau du Conseil privé. Au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, le ministère a prorogé le délai dans 20 cas pour consulter une autre institution et dans un seul cas pour consulter le Bureau du Conseil privé. Le directeur a déclaré que désormais la Division de l'AIPRP ne consulte une autre institution que lorsque la consultation est obligatoire. Auparavant, d'autres institutions étaient consultées périodiquement que la consultation soit obligatoire ou non.

En 2003-2004, BAC n'a prorogé le délai de réponse que quatre fois en raison de volume de documents à examiner et que cinq fois au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, bien que davantage de prorogations auraient dû être demandées au cours de ces deux exercices.

BAC consulte rarement des tierces parties.

Recommandation 1.8 : Que la Division de l'AIPRP dès qu'elle reçoit une demande d'accès retrouve le document rapidement afin de déterminer les demandes qui nécessiteront une prorogation de délai.

Recommandation 1.9 : Si un délai prorogé n'est pas respecté, que la Division de l'AIPRP contacte systématiquement le demandeur pour le lui faire savoir, lui préciser l'échéance escomptée et l'informer de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information. Cela ne changera rien à la présomption de refus si l'échéance est dépassée, mais cela atténuera en partie la déception du demandeur et pourrait même permettre d'éviter une plainte.

Recommandation 1.10 : Lorsque BAC consulte un ministère ou lorsqu'un ministère le consulte périodiquement, que BAC et le ministère conclue un mémoire d'entente visant leurs responsabilités dans le processus de concertation, y compris les justifications des exceptions demandées.

Profil des transferts

En 2003-2004, 63 demandes d'accès ont été transférées à d'autres institutions. Au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, cinq demandes l'ont été. Tous les transferts ont eu lieu, comme il se doit, dans les 15 jours suivant la réception de la demande d'accès.

Exceptions

Le directeur de l'AIPRP a déclaré que la Division n'avait pas par le passé préparé une explication des demandes d'exception à verser au dossier bien que le personnel ait récemment reçu l'instruction de le faire. Toute justification d'une demande d'exception est rédigée par la Division de l'AIPRP à moins qu'il y ait consultation avec une autre institution. Il n'existe aucune disposition officielle exigeant que l'explication de l'exception soit versée au dossier.

Nous avons examiné 15 dossiers échantillonnés aléatoirement parmi les demandes traitées entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 décembre 2005. L'examen a révélé ce qui suit :

- L'explication de l'exception n'est pas justifiée lorsque cette explication n'est pas évidente d'après les informations versées au dossier.
- Aucune documentation n'indique si le ministère a exercé le pouvoir discrétionnaire d'exempter des documents.
- Lorsque l'exception est obligatoire, aucune documentation ne permet de déterminer si le ministère a tenu compte d'un article de la Loi permettant la communication de l'information.

<p>Recommandation 1.11 : Que la Division de l'AIPRP instaure des exigences concernant la justification des motifs d'exception dans tous les cas, à moins que l'explication soit évidente, du point de vue de l'exercice du pouvoir discrétionnaire et de la prise en considération des articles de la Loi permettant la communication de renseignements faisant l'objet d'exceptions obligatoires.</p>

CHAPITRE 2 : LES PRÉSUMPTIONS DE REFUS

Comme les Canadiens ont le droit d'obtenir de l'information rapidement (à savoir dans un délai de 30 jours, ou plus long dans certains cas), une réponse tardive équivaut à un refus. Le Parlement a formulé cette exigence de ponctualité 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 pour mesurer la conformité des ministères aux 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	Commentaire	Classement
0 à 5 pour cent	Conformité idéale	A
5 à 10 pour cent	Conformité substantielle	B
10 à 15 pour cent	Conformité limite	C
15 à 20 pour cent	Conformité inférieure à la norme	D
Plus de 20 pour cent	Alerte rouge	F

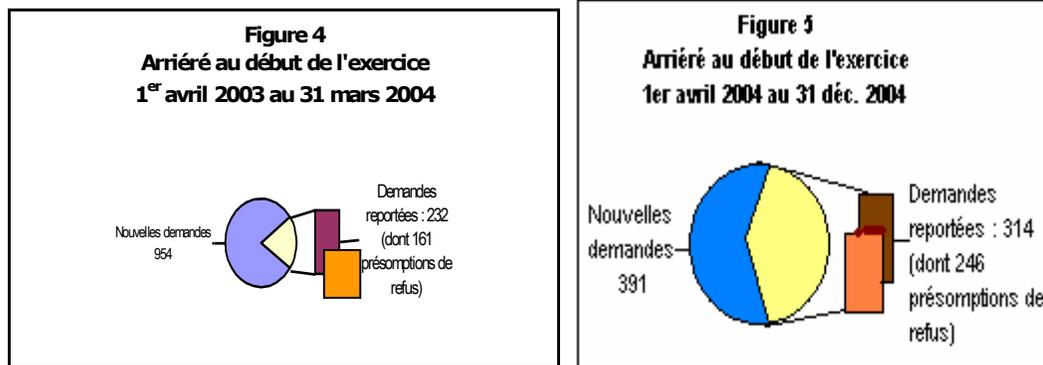
En 2003-2004, BAC a reçu 954 nouvelles demandes d'accès. Des demandes complétées, 318 ont donné lieu à une présomption de refus, tandis que 246 ont été reportées sur l'exercice suivant et sont considérées comme des présomptions de refus. Le nombre de présomptions de refus, en comptant les demandes reportées au début de l'exercice 2003-2004, s'élève à 725 (sur 1 186 demandes), soit un taux de 61 pour cent, ce qui correspond à la note F sur l'échelle de classement.

Au cours des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, le ministère a reçu 391 nouvelles demandes d'accès. Au 31 décembre 2004, pour les demandes d'accès reçues au cours des neuf premiers mois, 80 demandes traitées avaient donné lieu à une présomption de refus et 167 autres non traitées avaient également donné lieu à une présomption de refus. Le nombre de présomptions de refus, en comptant les demandes reportées au début de l'exercice 2004-2005, s'élève à 493 (sur 705 demandes), soit un taux de 70 pour cent, ce qui correspond à la note F sur l'échelle de classement.

Ces deux notes représentent le pire rendement obtenu par une institution depuis que le Commissariat à l'information a créé les Fiches de rendement.

Selon le directeur de l'AIPRP, l'arriéré des présomptions de refus est attribuable dans la plupart des cas à un manque de personnel affecté au traitement des demandes à la Division de l'AIPRP. Le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement renferme de nombreuses recommandations sur les mesures à court et à long termes visant à éliminer l'arriéré de demandes et à respecter les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Il faut féliciter BAC d'amorcer le processus en vue de se conformer à ses responsabilités en vertu de la loi.

Le figures ci-dessous illustrent l'arriéré de demandes d'accès ayant donné lieu à une présomption de refus au début de chaque exercice.



Au début de 2004-2005, BAC avait 232 demandes en suspens, dont 161 (69 %) présomptions de refus.

BAC a débuté l'année 2004-2005 avec 314 demandes en suspens, dont 246 (78 %) présomptions de refus.

Avec 954 nouvelles demandes reçues en 2003-2004 et 391 autres reçues au cours des neuf premiers mois de 2004-2005, la tendance à l'accumulation d'un arriéré de présomptions de refus en début d'année représente un fardeau pour la Division de l'AIPRP. Cet arriéré constitue un problème grave qu'il y a lieu de régler pour rétablir la conformité aux délais imposés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce fardeau est particulièrement problématique pour BAC dans la mesure où cet organisme a pour rôle de fournir un accès central aux fonds d'archives du gouvernement.

Les responsables de cette Fiche de rendement n'ont pu trouver aucun plan visant à faire face au problème des demandes traitées en retard ni aucun plan opérationnel de l'AI pour soutenir les améliorations à apporter à l'AI une fois réglée la question des arriérés. Même si on a acheté le *ATIPimage* et si on a embauché des sous-traitants pour les trois derniers mois de 2004-2005, rien n'indique les mesures qui seront prises en 2005-2006 afin de continuer à éliminer l'arriéré des demandes d'accès et à poursuivre les améliorations.

Recommandation 2.1 : Que la Division de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au Bureau et à la haute direction du ministère des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de réponse aux demandes d'accès sont respectés. Ces rapports permettront à la haute direction et à la Division de l'AIPRP d'obtenir l'information dont ils ont besoin pour évaluer la conformité générale de BAC aux dispositions de la Loi et aux délais que l'organisme impose pour répondre aux demandes d'accès.

Recommandation 2.2 : BAC devrait accéder au degré de conformité substantielle aux délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2006.

CHAPITRE 3 : PROFIL DES RESSOURCES

Profil des employés

Le traitement des demandes d'accès incombe à la Division de l'AIPRP, qui est dirigée par le directeur de l'AIPRP. La Division est également responsable du traitement des demandes relevant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle participe aux activités de divers groupes de travail, examine les documents liés à des demandes d'accès informelles et donne des conseils stratégiques.

Le personnel de la Division de l'AIPRP affecté à l'AI est composé de 21 employés : le directeur, un gestionnaire de section, huit analystes principaux, six analystes, trois analystes de l'AIPRP et cinq autres membres du personnel. De plus, 10 postes sont vacants⁴ et neuf autres sont à l'étude. En outre, des entrepreneurs participent à des activités d'AI à la Division de l'AIPRP.

Budget

Le budget salarial pour tous les volets de la Division de l'AIPRP pour l'exercice 2003-2004 s'est élevé à 1,1 million de dollars pour 23,25 années-personnes. En 2002-2003, il était de 1,1 million de dollars pour 23,85 années-personnes, et en 2001-2002, il était également de 1,1 million de dollars pour 23,3 années-personnes.

Le budget de fonctionnement de l'AI pour chacun des trois exercices était d'environ 110 000 dollars.

Au cours de ces trois exercices, aucun budget n'était prévu pour la formation ou les entrepreneurs.

Recommandation 3.1 : Que l'embauche de consultants pour assurer le traitement lorsque le volume de travail de l'AI augmente à court terme soit examiné dans le cadre d'une stratégie de dotation.

⁴ Bien que les postes vacants soient dans la Division, le financement pour certains de ces postes a été supprimé à un moment ou un autre.

CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP

Le rôle de leadership du coordonnateur de l'AI et de la haute direction d'un ministère est un élément crucial de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*. La haute direction joue ce rôle en désignant l'accès à l'information comme une priorité du ministère, puis en donnant suite à ce principe en fournissant les ressources, la technologie et les politiques nécessaires. De concert avec le coordonnateur de l'AI, il est important qu'elle instaure une culture de la transparence et de l'accès à l'information du ministère. Le coordonnateur de l'AI est le champion de l'accès à l'information dans le ministère. À cet égard, lui et son personnel fournissent une expertise en matière de politiques et de procédures, et de la formation sur la procédure d'accès à l'information pour qu'elle fonctionne bien au ministère.

BAC n'a pas adopté de vision globale de l'accès à l'information et n'est pas non plus doté d'un plan opérationnel pour la Division de l'AIPRP incluant l'arriéré des demandes d'accès. Cela serait pourtant utile pour la planification et le fonctionnement de la Division. L'appui de la haute direction en ce qui concerne la vision de l'accès à l'information et la diffusion de cette vision parmi les employés de BAC feraient la preuve de sa détermination à instaurer une culture de l'accès à l'information.

L'une des raisons de l'arriéré de demandes d'accès et du nombre de présomptions de refus à la Division de l'AIPRP de BAC est le manque de ressources pour traiter ces demandes. Bien que la haute direction ait accepté le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement et que quelques ressources supplémentaires ont été mises à sa dispositions au cours du dernier trimestre de 2004-2005, il n'existe pas de plan opérationnel de l'AI visant à appuyer une fonction AI durable conforme à la *Loi sur l'accès à l'information*. De plus, rien n'indique quelles sont les ressources additionnelles, si certaines sont prévues, qui seront fournies pour faire face au grave problème d'arriéré des demandes. Il y a de nombreux autres facteurs, outre les ressources, qui doivent être abordés dans un plan opérationnel, notamment :

- Des procédures et processus établis destinés au personnel de l'AIPRP afin d'assurer la cohérence dans l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Des ententes conclues avec les ministères pour terminer l'analyse préliminaire des documents avant de les transférer à BAC pour préciser ce qui peut être rendu public quand on peut le faire.
- Un traitement accéléré des demandes d'accès qui répondent à certains critères.
- Élaborer un processus de communication avec les demandeurs afin d'assurer leur concours pour qu'ils fassent des demandes bien délimitées, claires et précises qui répondent à leurs objectifs de recherche.

Le plan doit énoncer des priorités, des tâches, des ressources, des produits livrables, des jalons, des échéances et des responsabilités. Le comité de la haute direction de BAC devrait se charger de veiller à l'application du plan.

Recommandation 4.1 : Que la haute direction encadre l'élaboration d'une stratégie de ressources et d'autres mesures conformément au Rapport du groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement et à la présente Fiche de rendement afin de s'attaquer au manque chronique de ressources qui a conduit à un arriéré de 18 à 20 mois de demandes d'accès officielles et non officielles à BAC.

Recommandation 4.2 : Que la haute direction veille à l'élaboration d'une vision de l'accès à l'information susceptible d'être communiquée aux employés de BAC.

Recommandation 4.3 : Que la Division de l'AIPRP élabore un plan opérationnel de l'AI à l'appui de la vision qu'a BAC de l'accès à l'information.

Recommandation 4.4 : Que la Division de l'AIPRP termine la rédaction du Guide du personnel de l'AIPRP sur les politiques et les procédures de traitement des demandes d'accès.

L'examen de 15 demandes d'accès terminées au cours de 2003-2004, et des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, révèle que la documentation était insuffisante dans de nombreux domaines dont les suivants :

- Il importe que le traitement des demandes d'accès comprennent des données sur les décisions prises pour y répondre. Cela signifie que lorsqu'on invoque une exception, il faut la justifier. Dans la plupart des cas, il ne suffit pas de citer un article de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'examen du dossier a révélé de nombreux cas où les exceptions ne sont pas justifiées.
- La personne qui dispose de la délégation de pouvoirs voulue peut invoquer une exception discrétionnaire. Pour appuyer le décideur, il faudrait élaborer des critères pour prendre en considération s'il faut ou non invoquer une exception discrétionnaire. La Division de l'AIPRP ne disposait pas de critères à prendre en considération lorsqu'il faut exercer un pouvoir discrétionnaire. De façon générale, rien dans les dossiers n'indiquait qu'un pouvoir discrétionnaire était exercé au moment de décider de demander une exception.
- Quelques-unes des exceptions obligatoires comportent un article de la Loi qui permettrait la communication de l'information dans le cas où une exception obligatoire a été demandée. L'examen du dossier n'a permis de trouver aucun document indiquant que des articles de la Loi permettant la communication de renseignements faisant l'objet d'exceptions obligatoires ont été pris en considération.

Recommandation 4.5 : Que le Guide destiné au personnel conçu par la Division de l'AIPRP donne des instructions sur les justifications à fournir lorsqu'on invoque une exception, l'exercice du pouvoir discrétionnaire au moment de décider ou non d'invoquer une exception discrétionnaire et le besoin de tenir compte des articles de la Loi permettant la communication de renseignements faisant l'objet d'exceptions obligatoires.

La Division de l'AIPRP n'a pas de plan de formation de l'AI publié. La formation est un pilier important d'une culture de l'accès à l'information. Par ailleurs, chaque gestionnaire et chaque employé de BAC, à des degrés divers, doivent connaître leurs responsabilités en matière de gestion de l'information et d'accès à l'information. Un plan de formation permettra à la Division de l'AIPRP d'affecter pour commencer ses ressources aux secteurs prioritaires où la formation sera le plus rentable.

Recommandation 4.6 : Que la Division de l'AIPRP élabore et mette en œuvre un plan de formation sur l'accès à l'information.

La Division de l'AIPRP met actuellement en application *ATIPimage*, qui balaye les pages repérées en réponse à une demande d'accès. Un agent de l'AIPRP peut ensuite examiner et préparer l'information sur dossier électronique afin de la communiquer ou non.

La Division de l'AIPRP utilise *ATIPflow* bien que cette technologie ne soit pas employée de la manière la plus avantageuse comme outil de gestion proactif. En règle générale, *ATIPflow* ne sert qu'à la présentation des statistiques et au contrôle des documents.

Recommandation 4.7 : Que la Division de l'AIPRP examine l'utilisation qu'elle fait du *ATIPflow* pour assurer une gestion proactive de l'administration de l'AIPRP.

CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION

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

BAC est en train de mettre en œuvre la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale* du Secrétariat du Conseil du Trésor. L'organisme a procédé à son évaluation de la capacité pour déterminer qualitativement la possibilité pour lui de mettre la Politique en application. Il a formé un Comité de gestion de l'information gouvernementale pour commencer à mettre en œuvre la Politique et s'occuper de problèmes qui influent sur l'accès aux archives gouvernementales.

BAC met au point actuellement un nouveau système de classification de l'information afin de faciliter l'accès aux archives publiques. L'organisme a déterminé les exigences des utilisateurs pour qu'il puisse, tout comme ses clients, tirer avantage de métadonnées complètes et exactes sur ses fonds d'archives.

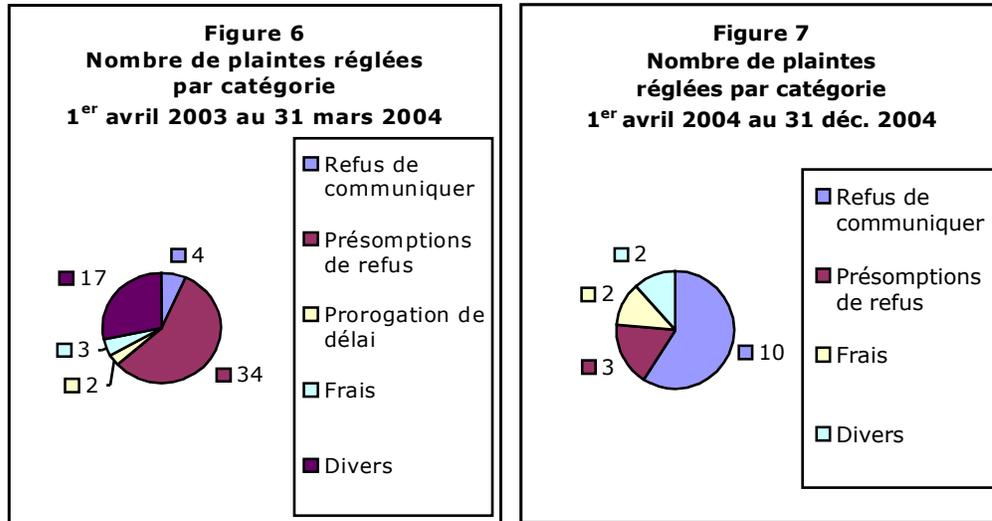
BAC a pris un certain nombre de mesures pour donner accès à l'information à l'aide de nouvelles méthodes. Ces mesures constituent une diffusion proactive de l'information. Jusqu'ici, il s'est agi de communiquer systématiquement les chiffres relatifs aux dépenses de déplacement et les attributions de contrats de l'organisme de plus de 10 000 dollars en les affichant périodiquement sur le site Web de BAC. L'organisme est invité à trouver d'autres renseignements susceptibles d'être communiqués proactivement.

<p>Recommandation 5.1 : Que BAC, dans le cadre du renouvellement du Programme de gestion de l'information, définisse les catégories d'information qui peuvent être communiquées proactivement.</p>

CHAPITRE 6 : PROFIL DES PLAINTES

Plaintes —Présomptions de refus

En 2003-2004, le Commissariat à l'information a enquêté sur 60 plaintes formulées contre BAC aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours des neuf premiers mois de l'exercice 2004-2005, 17 autres plaintes ont fait l'objet d'une enquête. Les figures 6 et 7 illustrent les motifs de ces plaintes.



À noter que les plaintes liées aux présomptions de refus déposées contre BAC constituent 57 % du fardeau des plaintes de l'organisme au Commissariat à l'information en 2003-2004. Pour les neuf premiers mois de 2004-2005, ce taux est passé à 18 %.

CHAPITRE 7 : CONCLUSION

Cette fiche de rendement comporte un certain nombre de recommandations concernant le fonctionnement de l'AI à BAC. Il y a lieu notamment, à titre d'élément essentiel du cadre administratif étayant le fonctionnement de la *Loi sur l'accès à l'information*, de dresser un plan opérationnel pour la Division de l'AIPRP. Le Plan énoncera les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités afin de mettre en œuvre les recommandations figurant dans le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement et les recommandations formulées dans la présente Fiche que BAC acceptera. D'autres recommandations portent sur la nécessité de mettre à jour un système de documentation complet afin de promouvoir un processus décisionnel cohérent parmi ceux qui assument des responsabilités à l'égard des opérations appuyant l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces responsables ont besoin de formation pour mieux assumer leurs responsabilités.

Tableau 1 : Système de classement utilisé dans cette fiche de rendement

Classement général	Fonctionnement général de l'AI
A = Conformité idéale	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des politiques, des procédures, du plan opérationnel, du plan de formation et de la procédure de dotation est en place. • Les cadres supérieurs appuient manifestement le programme et l'AI fait l'objet d'une vision à l'échelle de l'institution. • La procédure d'approbation est simplifiée, et le coordonnateur de l'AIPRP jouit d'un pouvoir délégué. • 5 % ou moins de présomptions de refus.
B = Conformité substantielle	<ul style="list-style-type: none"> • Quelques lacunes mineures faciles à rectifier pour atteindre le niveau idéal. • 10 % ou moins de présomptions de refus
C = Conformité limite	<ul style="list-style-type: none"> • Lacunes à régler.
D = Conformité inférieure à la norme	<ul style="list-style-type: none"> • Lacunes importantes à régler.
F = Alerte rouge	<ul style="list-style-type: none"> • Les lacunes sont si nombreuses et si importantes que le ministère doit faire un effort considérable pour régler ce qui ne l'a pas été depuis des années.

Selon la grille ci-dessus, BAC obtient un F, c'est-à-dire Alerte rouge, pour son rendement général.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Voici la liste des recommandations par chapitre.

Chapitre 1 : La procédure de demande d'accès

Recommandation 1.1 : Que la Division de l'AIPRP mette au point des critères au sujet de la clarification d'une demande d'accès.

Recommandation 1.2 : Que la Division de l'AIPRP informe le demandeur du délai associé au droit de déposer une plainte lorsqu'une demande d'accès a presque atteint la limite d'un an.

Recommandation 1.3 : Que la Division de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes d'accès.

Recommandation 1.4 : Que la Division de l'AIPRP établisse des critères précis pour classer une demande dans les catégories des demandes abandonnées ou des demandes impossibles à traiter.

Recommandation 1.5 : Que la Division de l'AIPRP établisse des critères qui permettent de juger quand traiter une demande d'accès de manière informelle.

Recommandation 1.6 : Que la Division de l'AIPRP élabore des modèles de traitement de sorte que le rendement et le temps prévu puissent être comparés pour assurer une amélioration continue et pour que des rapports puissent être transmis à la haute direction périodiquement.

Recommandation 1.7 : Que la Division de l'AIPRP produise un rapport hebdomadaire fournissant des renseignements sur les demandes d'accès qui doivent être traitées à chaque étape du modèle de traitement afin d'enrayer les cas de présomption de refus.

Recommandation 1.8 : Que la Division de l'AIPRP dès qu'elle reçoit une demande d'accès retrouve le document rapidement afin de déterminer les demandes qui nécessiteront une prorogation de délai.

Recommandation 1.9 : Si un délai prorogé n'est pas respecté, que la Division de l'AIPRP contacte systématiquement le demandeur pour le lui faire savoir, lui préciser l'échéance escomptée et l'informer de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information. Cela ne changera rien à la présomption de refus si l'échéance est dépassée, mais cela atténuera en partie la déception du demandeur et pourrait même permettre d'éviter une plainte.

Recommandation 1.10 : Lorsque BAC consulte un ministère ou lorsqu'un ministère le consulte périodiquement, que BAC et le ministère concluent un mémoire d'entente visant leurs responsabilités dans le processus de concertation, y compris les justifications des exceptions demandées.

Recommandation 1.11 : Que la Division de l'AIPRP instaure des exigences concernant la justification des motifs d'exception dans tous les cas, à moins que l'explication soit évidente, du point de vue de l'exercice du pouvoir discrétionnaire et de la prise en considération des articles de la Loi permettant la communication de renseignements faisant l'objet d'exceptions obligatoires.

Chapitre 2 : Les présomptions de refus

Recommandation 2.1 : Que la Division de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au Bureau et à la haute direction du ministère des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de réponse aux demandes d'accès sont respectés. Ces rapports permettront à la haute direction et à la Division de l'AIPRP d'obtenir l'information dont ils ont besoin pour évaluer la conformité générale de BAC aux dispositions de la Loi et aux délais que l'organisme impose pour répondre aux demandes d'accès.

Recommandation 2.2 : BAC devrait accéder au degré de conformité substantielle aux délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2006.

Chapitre 3 : Profil des ressources

Recommandation 3.1 : Que l'embauche de consultants pour assurer le traitement lorsque le volume de travail de l'AI augmente à court terme soit examiné dans le cadre d'une stratégie de dotation.

Chapitre 4 : Le cadre de leadership

Recommandation 4.1 : Que la haute direction encadre l'élaboration d'une stratégie de ressources et d'autres mesures conformément au Rapport du groupe de travail sur l'accès aux services d'information du gouvernement et à la présente Fiche de rendement afin de s'attaquer au manque chronique de ressources qui a conduit à un arriéré de 18 à 20 mois de demandes d'accès officielles et non officielles à BAC.

Recommandation 4.2 : Que la haute direction veille à l'élaboration d'une vision de l'accès à l'information susceptible d'être communiquée aux employés de BAC.

Recommandation 4.3 : Que la Division de l'AIPRP élabore un plan opérationnel de l'AI à l'appui de la vision qu'a BAC de l'accès à l'information.

Recommandation 4.4 : Que la Division de l'AIPRP termine la rédaction du Guide du personnel de l'AIPRP sur les politiques et les procédures de traitement des demandes d'accès.

Recommandation 4.5 : Que le Guide destiné au personnel conçu par la Division de l'AIPRP donnent des instructions sur les justifications à fournir lorsqu'on invoque une exception, l'exercice du pouvoir discrétionnaire au moment de décider ou non d'invoquer une exception discrétionnaire et le besoin de tenir compte des articles de la Loi permettant la communication de renseignements faisant l'objet d'exceptions obligatoires.

Recommandation 4.6 : Que la Division de l'AIPRP élabore et mette en œuvre un plan de formation sur l'accès à l'information.

Recommandation 4.7 : Que la Division de l'AIPRP examine l'utilisation qu'elle fait du ATIPflow pour assurer une gestion proactive de l'administration de l'AIPRP.

Chapitre 5 : Cadre de gestion de l'information

Recommandation 5.1 : Que BAC, dans le cadre du renouvellement du Programme de gestion de l'information, définisse les catégories d'information qui peuvent être communiquées proactivement.

Commissariat à l'information du Canada

Questionnaire

Ministère : BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA

Auteur :

June Coll
Chef, Récupération et traitement de
l'information

et

Julie Attallah
Directrice, Accès à l'information et
protection des renseignements personnels

DATE : 24 mars 2005

1. LA PROCÉDURE D'ACCÈS À L'INFORMATION

1.1 LE CLIENT (DEMANDEUR)

1.1.1 Profil du client

Source	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Médias	3	1
Universités	18	24
Entreprises	24	2
Organismes	34	8
Public	875	370
Autre	0	0
Total	954	405

1.1.2 Classement des demandes

Le Bureau de l'ATI classe-t-il les demandes d'accès d'une manière ou d'une autre (ex. : de nature délicate, ordinaire, etc.)?

Oui Non

Si la réponse est oui, veuillez énumérer et définir les catégories employées et, si possible, indiquer le nombre de demandes d'accès appartenant à chaque catégorie.

Catégorie	Définition	Nombre de demandes	
		1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Historique	Relatif au Groupe d'archives	439	201
Opérationnelle	Relatif à BAC	24	35
Renseignements personnels	Relatifs à des renseignements personnels	212	154
Personnel	Relatif au personnel	0	3

****NOTA : Au cours d'avril 2003 à mars 2004, 279 demandes n'ont pas été catégorisées. Pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2004, ce chiffre passe à 12. Cela

dénote l'élimination de données superflues dans la base de données et une meilleure saisie des données.

1.1.3 Clarification de la demande

1.1.3.1 Demandes d'accès nécessitant des éclaircissements	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Nombre de demandes	123	80

1.1.3.2 La nécessité de clarifier une demande fait-elle l'objet de critères établis?

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

Si la réponse est oui, veuillez en fournir un exemplaire avec le questionnaire rempli.

1.1.3.3 Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AIPRP 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 checked="" type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input 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} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Pages examinées	173 869	180 402
Pages communiquées en totalité ou en partie	141 026	121 899
Pages faisant l'objet d'une consultation en vertu des alinéas 9(1)a) et/ou b) et/ou d'un avis en vertu de l'alinéa c)	S.O.	S.O.

***** NOTA : Outre les 180 402 pages susmentionnées (1^{er} avril au 31 décembre 2004), la Division de l'AIPRP a examiné 400 500 pages dans le cadre d'un processus d'examen en bloc. Elle a également consulté 404 607 pages pour répondre à des demandes d'accès non officielles et en a communiqué 321 125 pages.

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

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	X
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	---

1.1.4.3 Frais perçus/exclus	Nombre/Montant	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Montant de frais perçus pour la réception de la demande	3 855,00 \$	2 054,86 \$
Montant de frais perçus pour la photocopie	957,96 \$	1 150,80 \$
Montant de frais perçus pour la recherche de documents	467,60 \$	180,00 \$
Montant de frais perçus pour la préparation	260,00\$	0,00\$
Montant de frais perçus pour la programmation	0,00 \$	0,00\$
Total	5 540,56 \$	3 385, 66 \$
Nombre de dispenses de frais demandées	116	14
Nombre de dispenses de frais accordées	116	14
Montant des frais exclus	887,60 \$	93,60 \$

1.1.4.4 Le ministère est-il doté d'une politique écrite de dispense des frais?

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

Si la réponse est oui, veuillez en joindre un exemplaire au questionnaire rempli.

1.1.4.5 Si les frais de demande de 5 dollars ne sont pas joints à une demande d'accès et si la demande a trait à une question relevant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le demandeur est-il consulté au sujet de la Loi aux termes de laquelle il convient de traiter la demande?

Toujours		Presque toujours	X	Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	---	---------	--	----------	--	--------	--

1.1.5 Élimination des demandes

Élimination des demandes réglées pour la période	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Tous les documents ont été communiqués	191	142
Les documents ont été communiqués en partie	322	220
Rien n'a été communiqué (documents exclus)	101	34
Rien n'a été communiqué (documents exemptés)	3	1
Demandes transférées	63	5
Demandes impossibles à traiter	96	21
Demandes abandonnées par le demandeur	84	38
Demandes traitées informellement	9	2
Total	869	463
Demandes reportées sur l'exercice suivant	317	266

1.1.6 Traitement informel de demandes

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

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	-------------------------------------

Si la réponse est oui, veuillez en joindre un exemplaire au questionnaire rempli.

1.2 TRAITEMENT DES DEMANDES

1.2.1 Délai de traitement

***** NOTA : Une explication est nécessaire car BAC ne fonctionne pas comme un ministère hiérarchique car son mandat est différent. Il existe une structure non officielle, mais elle n'est cependant pas bien comprise. *****

Étapes du modèle de traitement	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004		1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004	
	Nombre de jours prévus	Moyenne du nombre de jours réels	Nombre de jours prévus	Moyenne du nombre de jours réels
Accueil des demandes				
Recherche BPR				
Examen et préparation des documents				
Questions juridiques				
Communications				
Approbation ou autre – BPR				
Approbation ou autre – Cabinet du SM				
Approbation ou autre – Cabinet du ministre				
Diffusion				

1.2.2 Profil des prorogations de délai

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

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

1.2.2.2 Lorsqu'un avis est envoyé aux termes de l'alinéa 9(1)a) et/ou b) pour proroger un délai au-delà de la limite de 30 jours, dans quelle mesure un exemplaire en est-il envoyé au Commissariat à l'information?

Toujours	X	Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	---	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

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

a) l'avertir que la réponse sera retardée?

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

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

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

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

Toujours	X	Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	---	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

1.2.2.4 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 30 jours ou moins.	0	0
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 31 jours ou plus.	4	5
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 30 jours ou moins.	0	0
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 31 jours ou plus.	0	0

1.2.2.5 S'il faut procéder à des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b), s'en occupe-t-on dès qu'on s'aperçoit que c'est nécessaire?

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

1.2.2.6 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)b)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Pour concertation avec une autre institution	67	20
Pour concertation avec une administration gouvernementale canadienne	0	0
Pour concertation avec une administration gouvernementale étrangère	0	0
Pour concertation avec un particulier	1	0
Pour consultation en vertu de l'article 69	5	1

***** NOTA : La plupart des consultations se sont déroulées après l'échéance prévue par la loi; elles ne relevaient donc pas de l'alinéa 9(1)b). Cela vient de changer car BAC a modifié son processus de telle sorte que les prorogations ne dépassent pas la période initiale de 30 jours. *****

1.2.2.7 Si une demande concerne les documents d'une tierce partie et que des consultations sont nécessaires, y procède-t-on en vertu de l'alinéa 9(1)c)?

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

**** NOTA : Depuis novembre 2002, seulement deux consultations en vertu de l'alinéa 9(1)c) ont été reçues. ****

1.2.2.8 Si une demande concerne les documents d'une tierce partie et que des consultations sont nécessaires, y procède-t-on en vertu de l'alinéa 9(1)c)?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	X
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	---

1.2.2.9 Les avis adressés à des tierces parties sont-ils envoyés dès qu'on sait qu'il faut le faire?

Toujours		Presque toujours		Parfois	X	Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	---	----------	--	--------	--

1.2.2.10 Lorsqu'un avis est envoyé en vertu de l'alinéa 9(1)c), dans quelle mesure en envoie-t-on un exemplaire au Commissariat à l'information?

Toujours		Presque toujours	X	Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	---	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.11 Le délai applicable à la consultation d'une tierce partie est-il respecté (dispositions de l'article 28)?

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

Si la réponse est non, veuillez expliquer.

En général, les prorogations ont été décrites comme des questions de formation. De plus, les prorogations aux termes de l'alinéa 9(1)c) sont très peu fréquentes à BAC. L'arriéré dans le traitement des demandes est en partie la cause du peu de prorogations.

1.2.2.12 Le Bureau de l'AIPRP 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) et/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"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Avant avril 2003, aucune communication partielle n'était acceptée. Depuis lors, on a demandé au personnel de le faire dès que possible.

1.2.2.13 Notification en vertu de l'alinéa 9(1)c)	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Nombre de demandes faisant l'objet de consultations auprès de tierces parties	1 (malgré ce chiffre, aucune prorogation n'a été obtenue)	0
Délai moyen pour obtenir les observations des tierces parties	0	0
Délai moyen pour prendre une décision après réception des observations des tierces parties	0	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27	0	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27 dont le délai n'est pas respecté	0	0
Nombre 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} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Demandes transférées dans les 15 jours	63	5
Demandes transférées après 15 jours	0	0
Total	63	5
Transferts refusés	0	0

**** NOTA : D'avril 2003 à mars 2004, le nombre de demandes transférées dans les 15 jours (63) peut aussi comprendre les demandes transférées à l'interne à BAC. Le chiffre 5 correspond aux demandes transférées à un autre ministère fédéral. ****

1.3 EXEMPTIONS

Veillez fournir la documentation utile concernant les questions suivantes.

Questions	Oui	Non	Remarques
1.3.1 Lorsqu'une exemption est invoquée, une explication est-elle jointe au dossier?		X	Question de formation mentionnée. On demande au personnel de le faire, mais cela est toujours encouragé.
1.3.2 L'explication de l'exemption est-elle formulée par le BPR?		X	À BAC, il y a peu de BPR. Pour BAC, BPR= autre ministère. Le plus souvent aucune explication n'est donnée, ou presque, et on vient d'encourager BAC à leur en demander.
1.3.3 L'explication de l'exemption est-elle formulée par l'AI?		X	Ce n'est pas la norme, mais ça commence à changer. Question de formation mentionnée.
1.3.4 Si l'explication est formulée par le BPR, existe-t-il une fonction de contestation de l'exemption dûment justifiée à l'AI?		X	Ce n'est pas la norme, mais ça commence à changer. Question de formation mentionnée.

Questions	Oui	Non	Remarques
1.3.5 Existe-t-il une procédure établie prévoyant de verser au dossier l'explication d'une exemption discrétionnaire?		X	Question de formation mentionnée et personnel encouragé à le faire. Guide de procédures prévu.

2. PRÉSOMPTIONS DE REFUS

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		1^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
1.	Nombre de demandes reportées	232	314
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent représentant une présomption de refus au début du nouvel exercice	161	246
Partie B : Nouvelles demandes — à l'exclusion des demandes comptées dans la Partie A.		1^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice	954	391
4.A	Nombre de demandes traitées dans le délai réglementaire de 30 jours	324	82
4.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur à 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i>	291	75
4.C	Durée du délai supplémentaire de traitement <i>sans qu'on ait demandé de prorogation?</i>		
	1 à 30 jours	109	24
	31 à 60 jours	80	13
	61 à 90 jours	40	4
	Plus de 91 jours	60	34
5.	Nombre de demandes dont le délai a été prorogé en vertu de l'article 9	52	17
6.A	Nombre de demandes traitées dans le délai prorogé obtenu	5	7

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus			
6.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur au délai prorogé	27	5
6.C	Durée du délai supplémentaire de traitement après expiration du délai prorogé		
	1 à 30 jours	11	3
	31 à 60 jours	6	2
	61 à 90 jours	2	0
	Plus de 91 jours	8	0
7.	Nombre de demandes représentant une présomption de refus au 31 décembre 2004		167
Partie C : Facteurs			
8.	<p>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 demande.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impossible de déterminer aisément les documents pertinents vu le manque d'instruments de recherche, la médiocrité des systèmes, l'organisation des dossiers, etc. - Taille de la demande : une seule demande pouvait porter sur des centaines de fichiers. - Complexité de la demande : il faut souvent faire des recherches pour trouver des informations concernant des entités abolies qu'on ne peut évidemment pas consulter. - Les consultations obligatoires au sujet d'énormes dossiers ralentissent le traitement du dossier. 		

3. PROFIL DES RESSOURCES

3.1 Profil des employés

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

Poste à temps plein	Classification	Nombre	Nombre d'années d'expérience
Gestionnaire de section	PM5	1	10
Analyste principal	PM4	7	2-10
Analyste	PM2	6	0-10
TRI	AS4	1	10
Soutien TRI	CR4	4	1-10
Directeur	PM6	1	10
Poste à temps partiel	Classification	Nombre	Nombre d'années d'expérience
Analyste principal	PM4	1	10
Postes d'analyste principal à pourvoir	PM4	4	
Postes d'analyste à pourvoir	PM2	5	
Postes de gestionnaire de section à pourvoir	PM5		
Poste de chef TRI à pourvoir	AS4	1	
Postes d'agent TRI	Inconnu (section en cours de construction)	9?	

3.2 Budget salarial du Bureau de l'AIPRP

Exercice	Budget prévu *	Budget utilisé	ETP prévus	ETP utilisés
2003-2004	1,1 million \$	TOUS LES \$		23,25
2002-2003	1,1 million \$	TOUS LES \$	-	23,85
2001-2002	1,1 million \$	TOUS LES \$	-	23,3

3.3 Budget de fonctionnement du Bureau de l'AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2003-2004	ENVIRON 110 000 \$	TOUS LES \$
2002-2003	ENVIRON 110 000 \$	TOUS LES \$
2001-2002	ENVIRON 110 000 \$	TOUS LES \$

3.4 Ventilation du budget de fonctionnement du Bureau de l'AIPRP utilisé ou réservé pour la formation et le matériel didactique relatifs à l'AI

Exercice	Formation du personnel de l'AI	Formation des employés du ministère en matière d'AI
2003-2004	Négligeable \$	0 \$
2002-2003	Négligeable \$	0 \$
2001-2002	Négligeable \$	0 \$

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

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2003-2004	Aucun	\$
2002-2003	Aucun	\$
2001-2002	Aucun	\$

4. CADRE DE LEADERSHIP

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

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.1 Existe-t-il une vision officielle de l'AI?	X		Toute première séance de planification tenue avec le personnel
4.1.2 A-t-on publié un plan opérationnel de l'AIPRP définissant clairement les objectifs, les produits livrables, les échéances et les responsabilités?		X	Prévu
4.1.3 A-t-on publié un guide de politiques et de procédures de l'AIPRP à l'intention du personnel du ministère?		X	Prévu – fait partie des recommandations du Groupe de travail sur l'ASIG
4.1.4 Le guide de politiques et de procédures de l'AIPRP est-il mis à jour au moins deux fois par an?		X	Prévu – fait partie des recommandations du Groupe de travail sur l'ASIG
4.1.5 Les responsabilités des BPR en matière d'AI sont-elles clairement définies par une documentation qui leur est fournie?		X	Prévu – fait partie des recommandations du Groupe de travail sur l'ASIG À noter que pour BAC, BPR = autre ministère
4.1.6 Existe-t-il un guide interne du Bureau de l'AI sur le traitement des demandes d'accès?		X	Prévu – fait partie des recommandations du Groupe de travail sur l'ASIG Le travail est amorcé
4.1.7 Existe-t-il des critères établis pour justifier les demandes de prorogation de délai en vertu des alinéas 9(1)a) et 9(1)b)?	X		En partie dans le courriel sur les procédures et le Guide du SCT
4.1.8 Existe-t-il une ordonnance de délégation de pouvoirs?	X		A été révisée et approuvée

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.9 Les rôles et responsabilités en matière d'AI de ceux à qui des pouvoirs sont délégués sont-ils clairement définis?		X	
4.1.10 La procédure d'approbation suppose-t-elle l'approbation ou l'accord de fonctionnaires non dotés de pouvoirs délégués?		X	La plupart des demandes ne suivent pas un processus d'approbation, mais les rares qui en font l'objet, oui.
I4.1.11 A-t-on publié un plan de formation de l'AIPRP?		X	Aucun budget
4.1.12 A-t-on mis en œuvre l'ATIPflow ou un système analogue?	X		
4.1.13 Se sert-on proactivement de l'ATIPflow pour circonscrire les problèmes potentiels?	X		
4.1.14 Se sert-on de l'ATIPflow pour fournir des rapports à la haute direction au moins une fois par mois?	X		
4.1.15 A-t-on procédé à une vérification du programme de l'AI au cours des trois dernières années?		X	Prévu

4.2 Règlement des problèmes d'AI

Situation	Mesures prises	Progrès
Arriéré des demandes	Groupe de travail, tri, accusés de réception, simplification des processus	Répercussions positives
Ressources insuffisantes	Manque de personnel, manque de \$ pour embaucher du personnel	Un peu de financement a été fourni
Outils insuffisants	OP et outils achetés, lettres normalisées	Un peu de financement a été fourni

Situation	Mesures prises	Progrès
Gestion de l'information médiocre	Mesures du rendement et expertise	Amélioration, il en faut davantage
Médiocrité/manque en matière de formation	Formation ad hoc prévue	Amélioration, il en faut davantage

4.3 Solutions aux demandes de services non prévues du 1^{er} avril 2003 au 31 décembre 2004

Demande de services	Solution
Plaques des anciens combattants	Traité de manière non officielle
Accroissement soutenu des demandes en raison des litiges, des chercheurs ministériels, accès non officiel	Simplification du processus, tri, fixation des priorités selon les demandes

5. 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 2003 et le 31 décembre 2004 pour donner accès à l'information par d'autres moyens?

Mesure prévue	Mesure prise	Progrès
Groupe de travail de l'ASIG	Rapport rédigé	Continu
Tri	Mis en œuvre	Bons résultats

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

ATIPflow utilisé pour gérer l'information. Vérification de la capacité du ministère exécutée. Formation du Comité de gestion de l'information gouvernementale et première

réunion tenue pour commencer à s'occuper des questions qui influent sur l'accès.

5.3 Quel pourcentage approximatif de documents ministériels le ministère contrôle-t-il en termes de plan et de pouvoir de conservation et d'aliénation?

Plan de conservation et d'aliénation des documents	100 %
Pouvoir d'aliénation des documents	100 %

5.4 Le ministère est-il doté d'un système ou de plusieurs systèmes de classification de son information?

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

Si la réponse est oui, veuillez fournir de la documentation expliquant ce ou ces systèmes.

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

On est en train de concevoir un nouveau système. BAC a reconnu que ses systèmes doivent être révisés et modernisés pour faciliter l'accès. Au nombre des projets catalyseurs qui sont issues de la Transformation, le groupe de travail sur le système AMICAN a précisé les exigences des utilisateurs de sorte que l'institution et ses clients puissent tirer avantage de métadonnées exactes et complètes, y compris sur l'accès, portant sur ses fonds d'archives. Dans l'intervalle, l'AIPRP obtient pour l'instant ce type d'information qui servira ultérieurement à mettre à jour AMICAN.

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 réglées	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Refus de communication	4	10
Retard (présomption de refus)	34	3
Prorogation de délai	2	0
Frais	3	2

Catégorie	Nombre de plaintes réglées	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Langue	0	0
Publication	0	0
Divers	17	2
Total	60	17

6.2 Résultats des plaintes

Catégorie	Nombre de résultats	
	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 décembre 2004
Réglées	41	8
Non réglées	0	0
Non fondées	17	8
Abandonnées	2	1
Total	60	17