

# Ressources humaines et Développement des compétences Canada

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

### 1. CONTEXTE

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

% de présomption de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Le 12 décembre 2003, DRHC a été divisé en deux ministères : Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). Cette mesure a entraîné la scission de la Direction de l'AIPRP en deux entités distinctes, une pour chaque ministère.

Le présent rapport fait état du rendement de RHDCC quand il s'agit d'atteindre, à tout le moins, un bon respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport précédent. Il contient également des renseignements sur l'état de la mise en œuvre des recommandations faites dans le rapport d'étape de janvier 2004.

### 2. HISTORIQUE EN MATIÈRE DE RESPECT

DRHC a été le premier ministère à obtenir la note « A » dans sa première fiche de rendement. En janvier 2000, DRHC signalait que toutes les demandes de communication terminées entre le 1<sup>er</sup> avril et le 1<sup>er</sup> novembre 1999 avaient été traitées dans les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. À l'époque, le Ministère avait adopté ce qu'il appelait une « politique de tolérance zéro » en ce qui concerne les demandes de communication en présomption de refus.

Durant l'exercice 2000-2001, deux événements ont entraîné un volume extraordinaire de demandes de communication au titre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Un rapport de vérification des subventions et contributions a en effet généré un nombre élevé de demandes de communication. Le Ministère a reçu 1 443 demandes de communication, par rapport aux quelque 450 demandes habituelles. De plus, des événements relatifs aux fichiers longitudinaux ont généré quelque 70 000 demandes au titre de la protection des renseignements personnels. Le volume des demandes a littéralement submergé le processus d'accès et la Direction de l'AIPRP du

Ministère. À un certain moment, 150 employés supplémentaires étaient affectés, à raison de deux quarts de travail, au traitement des demandes.

Durant l'exercice 2000-2001, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'établissait à 53,4 %; en 2001-2002, il se chiffrait à 39,5 %. Durant chacun de ces exercices, les rapports correspondaient à la note « F ».

En réaction au volume élevé de demandes et aux contraintes de temps liées au traitement, on a créé un comité d'examen chargé de veiller à ce que l'information à communiquer à la suite d'une demande de communication corresponde aux renseignements demandés. Chaque demande a donc été examinée dans le cadre du processus d'accès à l'information, mais indépendamment de la Direction de l'AIPRP; il s'agissait en quelque sorte d'un examen des communications. Cette étape supplémentaire a entraîné des retards dans le processus d'accès et placé des demandes de communication en situation de présomption de refus. Depuis lors, ce comité d'examen – que l'on appelait Service de l'analyse – a été intégré à la Direction de l'AIPRP.

Même si, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, le taux de respect à DRHC a légèrement augmenté pour valoir au Ministère la note « D », la note pour tout l'exercice a correspondu encore une fois à la note « F ».

Dans le rapport d'étape de 2004, on a indiqué que le Ministère avait encore éprouvé des difficultés au chapitre du respect pendant la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, méritant à nouveau la note « F ».

L'année 2003 a été marquée par une grande réorganisation à DRHC. À la faveur d'un examen à l'échelle du Ministère des Services intégrés, un certain nombre de divisions ont été redéfinies et restructurées, y compris la Division de l'accès à l'information. La démarche a également touché des services régionaux, ce qui ralenti le processus s'agissant de déterminer le BPR responsable d'une demande de communication. La situation s'est avérée particulièrement difficile lorsque des responsabilités ont été confiées à des divisions régionales sans le transfert d'employés. Il aura donc fallu assurer une formation considérable, ce qui a ralenti les activités et le traitement des demandes de communication.

Le volume des demandes pendant la transition, et le fait qu'un bon nombre de celles-ci étaient très complexes et comprenaient un grand nombre de pages, ont eu des effets négatifs sur le processus global quand il s'agissait de respecter les délais.

La Direction de l'AIPRP est par la suite passée aux Communications. Cette mesure a eu des effets positifs sur le processus d'accès étant donné que le SMA responsable des exigences législatives est devenu responsable des Communications, ce qui a entraîné l'élargissement du profil de la *Loi sur l'accès à l'information*, une rationalisation du processus et une diminution des besoins en matière d'activités de communication.

### 3. SITUATION ACTUELLE

Puisque DRHC a été scindé en deux ministères, soit Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada, il aurait été extrêmement long et fastidieux pour RHDCC de produire les données demandées pour tout l'exercice. Ainsi, pour l'exercice 2003-2004, les données fournies par RHDCC consistent en les demandes reçues par RHDCC pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 11 décembre 2003 seulement. La base de données de DRHC a été modifiée au début de l'exercice afin de séparer les données concernant chacun des deux nouveaux ministères. Par conséquent, le présent rapport d'étape concerne la période s'étalant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004 pour RHDCC.

Pour la période visée par le présent rapport, les demandes reportées de l'exercice précédent et le nombre de demandes déjà en présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril ont été prises en compte dans les calculs. Pendant la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, RHDCC a atteint un rapport remarquable de 3,0 % en ce qui concerne les présomptions de refus et la note « A », ce qui constitue un respect idéal.

Cela semble vouloir dire que, en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, RHDCC a su s'adapter et prendre les mesures voulues afin de relever les nouveaux défis organisationnels résultant de la création du nouveau ministère.

Puisqu'il s'agit de la première année où les chiffres sont calculés différemment, les petits tableaux suivants font état des niveaux de respect au moyen de la formule précédente et de la formule actuelle pour les rapports d'étape de l'an dernier et de cette année.

<b>Formule précédente 1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003</b>	<b>Formule actuelle 1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003</b>
39,3 %	40,2 %

<b>Formule précédente 1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004</b>	<b>Formule actuelle 1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004</b>
3,2 %	3,0 %

La Direction de l'AIPRP à RHDCC compte 25 ETP, qui sont responsables de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* au Ministère.

La formation sur l'AIPRP représente également une activité permanente à RHDCC, et le directeur de même que les responsables de la Direction de l'AIPRP sont très conscients de la nécessité d'avoir des employés bien au fait de l'application des lois. À cette fin, un certain nombre de séances de formation interne ont été tenues pendant l'année à

l'intention des nouveaux BPR et des gestionnaires de RHDCC dans la région d'Ottawa et dans les bureaux régionaux à la grandeur du pays. Les responsables de la Direction de l'AIPRP ont donné 30 séances de formation en AIPRP à travers le pays entre le 1<sup>er</sup> avril 2004 et le 31 mars 2005.

Diverses initiatives liées aux processus ont été menées à la Direction de l'AIPRP afin de faire comprendre aux responsables de RHDCC diverses exigences liées à l'AIPRP, dont :

- Le Rapport de suivi – Accès à l'information. Ce rapport est envoyé à tous les chefs de direction tous les trois mois et fournit des données statistiques sur le respect des délais prévus dans la Loi par les directions générales et les régions.
- Des rappels aux chefs de direction et des réunions trimestrielles. Des courriels sont envoyés lorsqu'il y a un retard dans la réception des documents ou des autorisations. Les cadres supérieurs ont des discussions trimestrielles sur les questions liées à l'AIPRP.
- Des activités de formation et de communication.
- Des lignes directrices destinées à l'agent de liaison désigné des directions générales ou des régions. Deux documents décrivant les principaux éléments du traitement des demandes sont affichés sur le site Intranet des Communications, intitulés « Rôles et responsabilités – Agent de liaison de l'AIPRP » et « Lignes directrices concernant la préparation des documents demandés en vertu de l'AI ».

Les statistiques qui nous ont été fournies indiquent que la plupart des BPR respectent généralement les délais prévus pour la prestation des documents et l'approbation des dossiers. La Direction de l'AIPRP prévoit huit jours pour la prestation des documents par les BPR. Pendant le troisième trimestre de l'exercice 2004-2005, les BPR prenaient en moyenne 6,7 jours. La Direction prévoit 4 jours pour les approbations, et pendant le même trimestre, les BPR en prenaient en moyenne 3,1.

#### **4. AUTRES RECOMMANDATIONS**

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, RHDCC a dépassé l'objectif fixé pour l'an dernier c'est-à-dire d'atteindre à tout le moins un bon respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

*Recommandation n° 1*

---

**RHDCC devrait maintenir pour 2005-2006 un respect idéal des délais prévus à la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

La Direction de l'AIPRP est en train de mettre à niveau les programmes et logiciels relatifs à l'AIPRP. L'on s'attend que la mise en œuvre du logiciel ATIP*image*, avant la

fin de l'exercice 2004-2005, aidera grandement la Direction à maintenir un respect idéal des délais prévus à la *Loi sur l'accès à l'information*.

*Recommandation n° 2*

---

**Tous les employés nécessaires à la Direction de l'AIPRP devraient recevoir toute la formation relative à l'utilisation du logiciel ATIPimage, et la technologie devrait être pleinement intégrée aux processus de l'AIPRP le plus tôt possible en 2005.**

---

L'aspect relatif aux communications du processus a été encore rationalisé en juillet 2004. Il revient désormais au directeur des Communications du programme ou de la région qui fournit les documents de décider s'il est nécessaire de préparer des infocapsules au début du processus. Dans le cas des demandes nécessitant la production d'infocapsules, les activités liées aux communications et à l'AIPRP sont menées parallèlement, plutôt que l'une après l'autre.

*Recommandation n° 3*

---

**La Direction de l'AIPRP devrait suivre l'approche rationalisée à l'égard des communications pour s'assurer que celle-ci est respectée.**

---

## **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2004**

Les recommandations suivantes avaient été formulées dans le but d'appuyer les efforts constants déployés par RHDCC afin de traiter les demandes de communication dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* :

*Recommandation n° 1 précédente*

---

**Le directeur de l'AIPRP est directement responsable d'assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer de jouer un rôle de chef de file en établissant une culture axée sur la conformité dans l'ensemble du Ministère. Un tel rôle exige le soutien inconditionnel et l'approbation du ministre et du sous-ministre. DRHC devrait rétablir sa politique exemplaire de « tolérance zéro » en ce qui concerne les présomptions de refus.**

---

**Suites données :** Le bureau du directeur de l'AIPRP a élaboré une stratégie pour le respect des délais visant la « tolérance zéro ». Le sous-ministre a exprimé son appui à l'égard de cette stratégie en envoyant une directive à tous les sous-ministres adjoints du Ministère. La directive indiquait que les délais accordés pour répondre aux demandes de communication doivent être respectés. Le sous-ministre rencontre le ministre régulièrement et aborde avec celui-ci les préoccupations liées à l'AIPRP. Le cabinet du

ministre supporte fortement la politique de tolérance zéro en ce qui concerne les présomptions de refus.

*Recommandation n° 2 précédente*

---

**DRHC se donne pour objectif pour 2004-2005 d'atteindre à tout le moins une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Suites données :** RHDCC a dépassé cet objectif en atteignant un respect idéal et obtenant la note « A » pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004. Pour ce faire, le Ministère avait pris les mesures suivantes :

- Dès le 12 décembre 2003, le SMA des Communications a institué une procédure simplifiée pour l'élaboration des infocapsules liées aux demandes de communication. Les préposés aux communications ont été informés des critères particuliers à appliquer quand il s'agit de déterminer si des infocapsules doivent être préparées car celles-ci ne sont pas nécessaires pour toutes les demandes.
- Une fiche de réponse a été élaborée, fiche que le BPR doit remplir et inclure avec les documents fournis. Sur la fiche, le BPR indique que les documents demandés ont été réunis et inscrit des recommandations et des justifications à l'égard des exceptions tout en précisant si les documents doivent être renvoyés pour fins d'approbation. Le BPR peut aussi indiquer qu'il n'existe pas de documents se rapportant à la demande ou que des frais de recherche doivent être acquittés. Comme il est indiqué ci-après, la fiche de réponse a été modifiée en juillet 2004 pour inclure une section que doivent remplir les responsables des Communications.
- RHDCC a instauré une politique de « tolérance zéro » à l'égard des retards en 2004.
- En 2004, le sous-ministre a rappelé aux chefs de direction l'importance de respecter les délais établis dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- L'importance du respect des délais établis dans la *Loi sur l'accès à l'information* a été réitérée à l'occasion de la réunion du Conseil national de direction.
- Un document intitulé « Outils permettant d'améliorer l'efficacité » a été créé et distribué aux chefs de direction.
- Le Rapport de suivi de l'AI (désormais appelé Rapport de conformité de l'AI) est toujours distribué aux directions générales et aux régions.
- À compter d'avril 2004, un nouveau processus a été instauré pour éliminer le doublement des efforts en ce qui concerne les demandes de communication qui relèvent des Opérations des programmes d'emploi (OPE) en région. Ainsi, au lieu de chercher les documents et d'obtenir les autorisations des deux groupes (l'administration centrale et la région en cause), RHDCC ne demande désormais que

l'apport de la Direction générale des opérations des programmes d'emploi à l'administration centrale pour le traitement de ces demandes.

- Depuis mai 2004, un processus analogue à celui applicable aux OPE a été établi pour les demandes relatives au Programme du travail. L'objectif ici est également d'éliminer le doublement des efforts relatifs aux demandes de communication qui relèvent du Programme du travail, en région.
- Depuis juillet 2004, des rencontres bilatérales entre le directeur général des Communications ministérielles et les chefs de direction qui sont visés par les objectifs ont été tenues.
- L'aspect relatif aux communications du processus a été encore rationalisé en juillet 2004. Il revient désormais au directeur des Communications du programme ou de la région qui fournit les documents de décider s'il est nécessaire de préparer des infocapsules au début du processus. Dans le cas des demandes nécessitant la production d'infocapsules, les activités liées aux communications et à l'AIPRP sont menées parallèlement, plutôt que l'une après l'autre.
- Les programmes et logiciels relatifs à l'AIPRP sont mis à niveau, ce qui entraînera une plus grande efficacité. Les responsables des systèmes à RHDCC sont en train de procéder aux tests nécessaires.

Le directeur de l'AIPRP a indiqué que RHDCC mettra tout en œuvre pour maintenir un respect idéal et sa politique de « tolérance zéro ». Il estime que l'installation du logiciel *ATIPimage*, qui doit être terminée d'ici la fin de février 2005, contribuera grandement à l'atteinte de cet objectif.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

<b>Questionnaire aux fins d'analyse statistique à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information</b>			
<b>Demandes reportées de l'exercice précédent.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2003 - 11 déc. 2003</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 30 nov. 2004</b>
<b>1.</b>	Nombre de demandes reportées :	73	50
<b>2.</b>	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	32	1
<b>Partie B : Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclues.</b>		<b>1<sup>er</sup> avr. 2003 - 31 mars 2003</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2004 - 30 nov. 2004</b>
<b>3.</b>	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	274	187
<b>4.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	130	117
<b>4.B</b>	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	77	2
<b>4.C</b>	Dans quel délai après l'échéance a-t-on répondu aux demandes pour lesquelles aucune prorogation de délai n'avait été demandée?		
	De 1 à 30 jours :	74	2
	De 31 à 60 jours :	3	0
	De 61 à 90 jours :	0	0
	Plus de 91 jours :	0	0
<b>5.</b>	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	48	49
<b>6.A</b>	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	11	34
<b>6.B</b>	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	24	3
<b>6.C</b>	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	18	2
	De 31 à 60 jours :	5	1
	De 61 à 90 jours :	1	0
	Plus de 91 jours :	0	0
<b>7.</b>	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>1</b>