

# Industrie 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    |

Industrie Canada (IC) a été sélectionné l'an dernier pour un examen. Le Ministère figurait parmi les quelques institutions susceptibles de faire l'objet d'un examen du fait qu'il montre des difficultés chroniques à respecter les délais de réponse. Lorsque le Commissariat reçoit un nombre élevé de plaintes relatives à des présomptions de refus à l'endroit d'un ministère, cela peut laisser supposer l'existence, au sein de ce ministère, d'un problème plus grave relatif aux délais de traitement.

Le présent rapport examine les progrès continus du Ministère quand il s'agit d'atteindre un niveau acceptable de respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* depuis que le Ministère a fait l'objet de sa première fiche de rendement, l'an dernier. De plus, il contient de l'information sur l'état de la mise en œuvre des recommandations qui ont été faites dans le rapport d'étape de janvier 2004.

### 2. HISTORIQUE EN MATIÈRE DE RESPECT

Il était indiqué dans la fiche de rendement de janvier 2004 que le rendement d'IC était inacceptable, le Ministère ayant obtenu la note « F », signal rouge, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'établissait à 25 %.

### 3. SITUATION ACTUELLE

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, les demandes reportées de l'exercice précédent ainsi que le nombre de demandes déjà en présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril ont été prises en considération. Par conséquent, le rendement du Ministère pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004 s'établissait à 16,1 %, ce qui représente la note « D » et un respect inférieur à la norme. Puisqu'il s'agit de la première année où les chiffres sont calculés selon des formules différentes, les petits tableaux qui suivent font état des niveaux

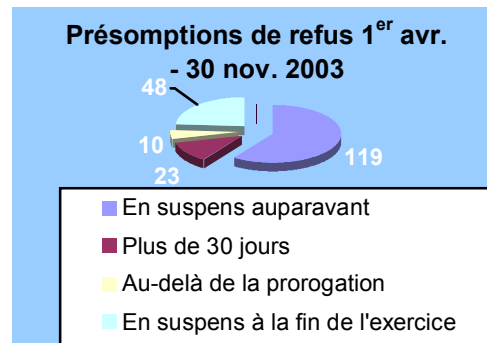
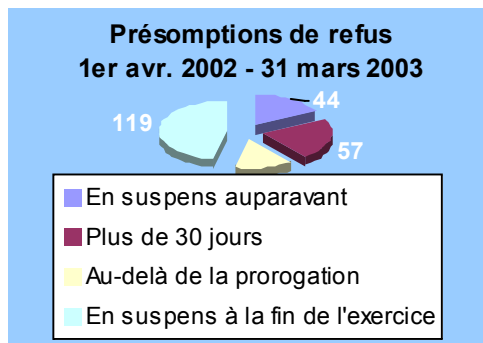
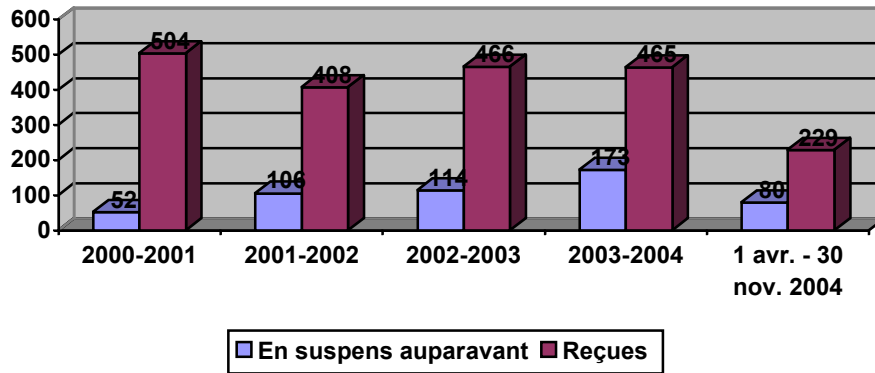
de respect au moyen des formules précédente et actuelle pour les rapports d'étape de l'an dernier et de cette année.

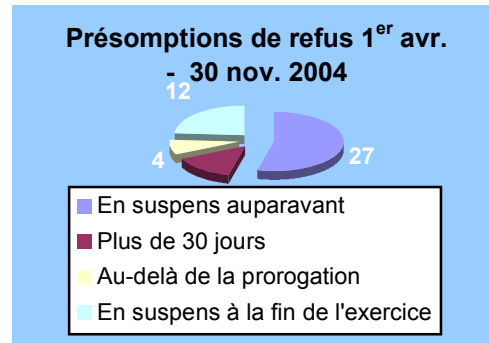
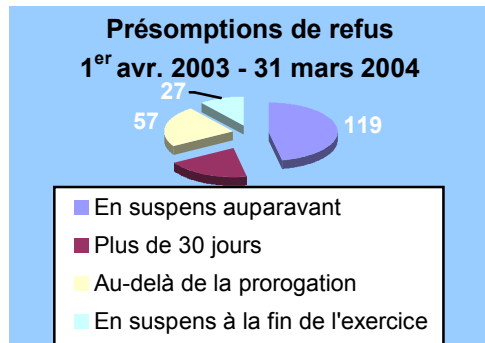
| <b>Formule précédente<br/>1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003</b> | <b>Formule actuelle<br/>1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2003</b> |
|--|--|
| 25 %   | 40,1 %   |

| <b>Formule précédente<br/>1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004</b> | <b>Formule actuelle<br/>1<sup>er</sup> avr. – 30 nov. 2004</b> |
|--|--|
| 10 %   | 16,1 %   |

Bien qu'IC affiche un respect inférieur à la norme pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, le rendement du Ministère n'en représentait pas moins une amélioration considérable par rapport aux efforts déployés l'an dernier pour atteindre un rendement plus élevé.

Les graphiques suivants font état de l'arriéré des demandes à IC pour les périodes indiquées :





Le traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* relève de l'Administration des droits à l'information et à la protection des renseignements personnels (ADIPRP). L'ADIPRP fournissait des services administratifs de base et donnait des conseils au bureau de l'ancien Commissaire à l'éthique sous la forme de suivi des dossiers de correspondance. L'ancien bureau du Commissaire à l'éthique fut aboli et en avril 2004 un nouveau bureau du Commissaire à l'éthique fut créé. Il se rapporte directement au Parlement. Le bureau du Commissaire à l'éthique n'est pas assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information*.

L'ADIPRP compte 15 ETP, qui consistent en un PM-6, 4 PM-5, 6 PM-4, 2 PM-3, 1 PM-2 et 1 PM-1. Les PM-5 sont des conseillers principaux et chefs d'équipe responsables de services de contrôle de la qualité. La directrice de l'ADIPRP considère mettre sur pied un programme de formation des employés en AI destiné à attirer des gens et à conserver les employés.

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit 30 jours civils pour le traitement des demandes de communication lorsque aucune prorogation du délai n'a été demandée. Les temps de traitement prévus par IC sont les suivants.

| <b>ÉTAPES CLÉS DU BUREAU DE L'AIPRP</b>  | <b>JOURS CIVILS</b>   |
|--|---|
| Réception de la demande d'AIPRP <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen par la directrice/les conseillers principaux de l'AIPRP</li> <li>Affectation à un conseiller</li> </ul>  | Jour 1 à 2<br>(même jour habituellement)  |
| Rappel aux secteurs (BPR)  | Jour 1 à 2 (même jour habituellement)   |
| Avis par courriel au Cabinet du ministre (CM), au cabinet du sous-ministre (CSM) et à la Direction générale des communications (DGCM) concernant les nouvelles demandes reçues et indiquant les demandes présentant un intérêt*  | Jour 1 ou 2   |
| Réception de l'estimation des frais du BPR   | Jours 2 à 8   |
| Réception des dossiers/recommandations du BPR  | Jours 2 à 12<br>(prorogation d'au plus 3 jours)   |
| Examen des dossiers/recommandations par les conseillers<br><br>-----<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Consultations supplémentaires avec les BPR/obtention des documents manquants</li> <li>Préparation des recommandations finales de l'AIPRP sur les communications/exemptions de dossiers (consultatif)</li> <li>Balayage des documents et traitement</li> </ul> * <b>Demande de fiche pour la période de questions au Secteur</b> | Jours 12 à 19<br>(selon le volume, la complexité et les autres activités)<br><br>-----<br>→ Des négociations pourraient être nécessaires  |
| Examen par le conseiller principal de l'AIPRP – contrôle de la qualité et approbation des dossiers courants  | Jours 19 à 21   |
| Examen final/approbation par la directrice de l'AIPRP des demandes présentant un intérêt   | Jours 21 ou 22  |
| Transmission de l'ensemble de documents et de la fiche pour la période des questions à la DGCM, au SMA, Droit des affaires, et au CM pour fins d'information   | Jours 22 à 29<br>7 jours prévus<br>(ce nombre peut être inférieur selon la date d'échéance prévue par la <i>Loi</i> )   |
| Transmission de la réponse au demandeur  | Jour 30   |
| <b>AUTRES ACTIVITÉS</b>  | <b>Incidence sur les délais prévus par la <i>Loi</i></b>  |
| Consultations et prorogations<br><br>-----<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Tiers</li> <li>Autres ministères</li> </ul>   | Dans les 30 premiers jours civils<br><br>-----<br>→ 60 jours civils au maximum<br>→ 30 jours civils en moyenne<br>(selon le volume des dossiers et le nombre de parties en cause) |
| Réception des réponses aux consultations <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiers</li> <li>Autres ministères</li> </ul>  | → 20 jours<br>→ 10 à 20 jours   |
| Deuxième examen des exposés des tiers  | 10 jours  |

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| (réponse aux consultations) |          |
| Négociations avec les tiers | 20 jours |

#### 4. AUTRES RECOMMANDATIONS

Un grand nombre de mesures positives ont été prises afin d'améliorer le respect à IC des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère doit cependant continuer de suivre consciencieusement les étapes afin d'atteindre, à tout le moins, un bon respect des délais.

*Recommandation n° 1*

---

**IC devrait atteindre, à tout le moins, un bon respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* en 2005-2006.**

---

La directrice de l'ADIPRP a retenu les services d'un expert-conseil chargé d'énoncer toutes les procédures en cause dans le traitement des demandes de communication. Les résultats de la démarche devraient être connus sous peu et permettre à l'ADIPRP de recenser les secteurs posant problème.

*Recommandation n° 2*

---

**L'ADIPRP devrait mener un examen approfondi de l'étude visant l'énonciation des procédures qui a été menée par l'expert-conseil et apporter les changements qui s'imposent aux procédures liées à l'AIPRP au besoin.**

---

Par le passé, la pleine délégation de pouvoirs pour l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* était accordée à quelques postes clé à IC, l'un d'eux étant le directeur de l'ADIPRP. Une nouvelle délégation a été approuvée par le Ministre actuel.

*Recommandation n° 3*

---

**La directrice de l'ADIPRP devrait exercer ses pouvoirs délégués pour veiller à ce que les délais prévus à la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés.**

---

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

Comme suite à l'examen approfondi mené par le Commissariat à l'information l'an dernier, examen dont il avait été fait état dans le rapport annuel 2003-2004, les recommandations suivantes ont été faites à l'appui de l'objectif fixé à IC et consistant à atteindre un niveau acceptable de respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

*Recommandation n° 1 précédente*

---

**Il incombe directement à la directrice de l'AIPRP de veiller au respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celle-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la *Loi* dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles de la ministre et du sous-ministre. On peut notamment s'engager à respecter les délais prévus par la *Loi* grâce au soutien de la haute direction dans l'élaboration et le contrôle de plans d'amélioration de l'AAI.**

---

**Suites données :** En 2003-2004, l'avocat général principal a soulevé à maintes reprises des préoccupations liées à l'AIPRP auprès de la haute direction et souligné l'importance d'un soutien constant et de la conformité à la *Loi*. L'ancien sous-ministre et l'ancienne ministre ont tous deux encouragé et appuyé les mesures prises pour assurer la conformité. La directrice de l'ADIPRP assumait déjà un rôle de premier plan et a fait passer le message aux gestionnaires du Ministère. Donc, la recommandation a déjà été partiellement mise en œuvre.

En 2004-2005, l'avocat général principal a continué de sensibiliser la haute direction, au besoin. Le Cabinet du ministre et le cabinet du ministre d'État, de même que le sous-ministre, ont manifesté leur appui et encouragé les gestionnaires du Ministère à se mobiliser en vue du respect de la *Loi sur l'accès à l'information*.

De 20 à 25 séances d'information et de formation ont été dispensées à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux. La participation aux séances est toujours très recherchée parmi les responsables du Ministère. Une sensibilisation accrue des responsables du Ministère a contribué à améliorer la conformité. Les activités constantes de promotion et de sensibilisation à l'égard des obligations découlant des dispositions législatives, qui sont menées à tous les niveaux du Ministère, ont porté fruit.

Le ministre et le sous-ministre souscrivent aux procédures modifiées en matière d'AIPRP qui s'appliquent aux demandes présentant un intérêt pour le ministre. Celui-ci a également approuvé et délégué les pleins pouvoirs à la directrice de l'ADIPRP pour ce qui est de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

À la suite des initiatives prises par l'ADIPRP en réponse aux commentaires faits par le Commissariat à l'information, le Ministère a mis en œuvre un certain nombre de mesures qui, concrètement, jettent les bases d'un plan global d'amélioration de l'AI.

*Recommandation n° 2 précédente*

---

**On devrait instaurer la présentation de rapports de routine sur le temps planifié par rapport au temps réel pris pour le traitement des demandes d'accès et sur l'état des mesures prises pour réduire les demandes en présomption de refus. Ces rapports offriront à la haute direction, aux BPR et à l'ADIPRP les renseignements dont ils ont besoin pour évaluer le taux de conformité avec les délais prévus par la *Loi* et exigés du Ministère pour le traitement des demandes d'accès.**

---

**Suites données :** En 2003-2004, l'ADIPRP a établi et fourni divers rapports à intervalles réguliers au Ministère. Par exemple, les BPR ont reçu des rapports aux deux semaines sur l'état d'avancement de leurs demandes. Des rapports quotidiens ont été fournis au CM, au CSM, au BSG et à la DGCM sur toutes les demandes de communication reçues et celles présentant un intérêt pour le Cabinet du ministre. Des rapports trimestriels ont été fournis aux BPR sur leur rendement en général.

En 2004-2005, des séances de formation et d'information sur l'AIPRP qui ont été dispensées aux BPR ont permis de sensibiliser davantage les intéressés à leurs rôles et leurs responsabilités concernant la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui s'est traduit par une amélioration du respect des délais. L'intensification des communications directes avec les demandeurs et les tiers a entraîné moins de plaintes, une meilleure compréhension de même qu'un respect accru des délais. De plus, des rapports semestriels sont fournis aux BRP sur leur rendement global à l'égard du traitement des demandes de communication. Le bureau de l'AIPRP surveille également, à intervalles mensuels, le respect à l'échelle du Ministère, signalant toute source de préoccupation et informant la haute direction des mesures à prendre, si nécessaire.

*Recommandation n° 3 précédente*

---

**L'ADIPRP devrait élaborer un plan de formation de l'AI pour 2004-2005 à l'intention des BPR et du personnel de l'ADIPRP et ajouter le Guide de l'utilisateur (lignes directrices sur l'AI) à la formation offerte aux BPR.**

---

**Suites données :** En 2003-2004, plusieurs séances de formation et de sensibilisation à l'égard de l'AIPRP ont été données aux responsables du Ministère de tous les niveaux, y compris le personnel exhonoré. On avait alors préparé deux exposés distincts, l'un étant un aperçu des dispositions législatives sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, qui a été donné conjointement avec les Services juridiques d'IC, et l'autre, des séances d'information adaptées aux besoins particuliers des BPR. Entre septembre 2003 et avril 2004, dix séances générales ont été dispensées dans la région de la capitale nationale (RCN), trois, dans les bureaux régionaux de l'Ouest et une, dans les bureaux régionaux du Québec. En mai et juin 2004, deux autres séances plus générales ont eu lieu, et trois ont été données dans les bureaux régionaux de l'Ontario, de l'Atlantique et de Montréal. De plus, la directrice de l'ADIPRP a donné plusieurs séances de formation spécialement adaptées au besoin de divers BPR dans la RCN. Les employés de l'ADIPRP ont quant à eux été encouragés à participer aux séances sur l'AIPRP

données par le SCT et aux cours de formation ministériels tout en étant jumelés à un conseiller principal (chef d'équipe) à des fins de mentorat.

En 2004-2005, les activités de ressourcement ont pris fin plus tard que prévu, ce qui fait qu'il aura fallu déployer beaucoup d'énergie pour mettre la dernière main à la dotation en personnel et à la formation des employés de l'AIPRP. On tient également des réunions afin de discuter d'approches, d'interprétations, de jurisprudence, etc.; concernant l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le Guide de l'utilisateur d'IC , ou *Les directives sur l'AIPRP*, a été condensé et simplifié pour être transformé en lignes directrices relatives à l'AIPRP. Les lignes directrices sont jointes à chaque nouvelle demande de communication afin d'aider les BPR dans le traitement de celle-ci. Elles servent également pendant les séances de formation.

*Recommandation n° 4 précédente*

---

**La Ministre devrait demander par écrit à la directrice de l'AIPRP d'exercer son pouvoir de délégation pour répondre aux demandes, que le processus d'approbation soit terminé ou non.**

---

**Suites données :** La recommandation a été prise en considération dans la mise en œuvre des mesures correctrices. On a cependant jugé qu'elle n'était pas nécessaire parce que les processus d'approbation et/ou d'information sont déjà énoncés par écrit et ont récemment été modifiés de manière à rationaliser les démarches pour assurer des temps de traitement plus rapides. Le ministre et le sous-ministre souscrivent aux procédures modifiées en matière d'AIPRP qui ont été établies pour les demandes présentant un intérêt pour le ministre. Ce dernier a également délégué les pleins pouvoirs à la directrice de l'ADIPRP en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

*Recommandation n° 5 précédente*

---

**Le processus d'approbation devrait être vérifié pour que l'on élimine les étapes qui n'ajoutent rien au processus, particulièrement la répartition du temps dans le cadre de l'examen effectué par la Direction générale des communications et le Cabinet de la ministre. On devrait également vérifier l'ordonnance de délégation des pouvoirs pour déterminer si d'autres pouvoirs devraient être conférés au sein de l'ADIPRP.**

---

**Suites données :** La directrice de l'ADIPRP a établi un contrat avec un expert-conseil, qu'elle a chargé d'énoncer officiellement tous les processus qui entrent dans le traitement des demandes de communication, et les résultats de la démarche devraient être connus sous peu. En attendant le rapport de l'expert-conseil, les processus liés à l'AIPRP ont été simplifiés et s'avèrent plus efficaces. Comme on l'a mentionné, la nouvelle ordonnance de délégation des pouvoirs confère les pleins pouvoirs à la directrice de l'ADIPRP. Le processus d'approbation a été rationalisé tout en permettant un contrôle de la qualité et un suivi des activités. La délégation des responsabilités, du



SMA aux cadres supérieurs, a été mise en œuvre dans les BPR, ce qui contribue à améliorer les temps de réponse. Les chefs d'équipe de l'ADIPRP (conseillers principaux) approuvent les dossiers courants, tandis que la directrice de l'ADIPRP voit à ceux qui présentent un intérêt particulier. Le temps alloué au Cabinet du ministre et à la Direction générale des communications a été revu, et le nouvel échéancier est respecté.

*Recommandation n° 6 précédente*

---

**Les raisons précises des demandes en présomption de refus du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 devraient être relevées, et des mesures correctives devraient être élaborées au cours des années à venir pour qu'elles soient intégrées au plan d'amélioration de l'AI.**

---

**Suites données :** Le manque de ressources à l'ADIPRP explique en partie le non-respect des délais. La situation a été corrigée par l'injection de fonds supplémentaires et le parachèvement d'un certain nombre de mesures de dotation en personnel. Conjuguées à l'utilisation d'outils améliorés à l'ADIPRP, ces mesures ont contribué à améliorer le suivi et la conformité. Comme il a été indiqué à l'égard d'autres recommandations, un certain nombre de mesures ont été mises en œuvre pour améliorer le respect des délais au Ministère. Un bon nombre de ces mesures ont favorisé et renforcé la confiance et l'assurance des responsables de l'ADIPRP dans l'exercice de leurs fonctions.

*Recommandation n° 7 précédente*

---

**On devrait mettre en œuvre une structure plus stricte en vertu de laquelle les périodes de prorogation devraient être respectées; la structure devrait aussi comprendre un système d'accélération du processus lorsque les dates d'échéance approchent et qu'aucune réponse n'a été reçue.**

---

**Suites données :** Grâce aux ressources supplémentaires, quatre nouvelles équipes ont été créées, chacune dirigée par un chef d'équipe. L'ADIPRP compte désormais des équipes plus petites, mais peut assurer une surveillance et un contrôle de la qualité plus efficace. La formation individuelle et le mentorat s'avèrent également plus efficaces et ont entraîné un respect accru des délais prévus dans la Loi de même qu'une meilleure gestion des cas et du temps. Le processus d'énonciation des procédures, quand il sera parachevé, constituera un autre moyen d'évaluer plus efficacement les prorogations de délai. De plus, on utilise les outils de suivi de manière plus efficace, et on assure le suivi par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

*Recommandation n° 8 précédente*

---

**La façon dont les consultations sont effectuées, particulièrement celles concernant des tierces parties, doit être réexaminée afin que l'on respecte les principes de la *Loi sur l'accès à l'information* et que l'on respecte les droits législatifs des tierces parties.**

---

**Suites données :** Le Ministère mène des consultations officielles et officieuses avec les tiers, selon

le nombre de parties en cause, le volume de documents et la complexité de la demande. Le Ministère informe les tiers des droits qui leur sont conférés et a toujours la possibilité de négocier avec ceux-ci sans nécessairement avoir à recourir à l'appareil judiciaire.

Le Ministère a soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) une demande d'interprétation relative à une procédure mettant en cause un tiers., et la réponse du SCT va dans le sens des pratiques au Ministère. Avant d'incorporer des changements aux pratiques de consultation des tiers d'IC, il faudra mener une analyse plus approfondie. La démarche d'énonciation des procédures, dont les résultats seront connus sous peu, devrait également faciliter l'établissement de paramètres de suivi.

Au cours de l'exercice 2003-2004, 178 demandes de communication ont nécessité la consultation d'autres ministères fédéraux et de tiers. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004, 79 demandes ont nécessité des consultations.

Les critères dont se sert IC afin de déterminer le temps nécessaire au traitement des demandes reposent sur le nombre de pages et le nombre de consultations nécessaires. Dans certains cas, lorsqu'il faut consulter d'autres ministères comme le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice et Affaires étrangères et Commerce international Canada, on procède par appel téléphonique pour déterminer le temps nécessaire.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

| <b>Questionnaire aux fins d'analyse statistique à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la<br/>Loi sur l'accès à l'information</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent.</b>   |  | <b>1<sup>er</sup> avr. 2003 -<br/>31 mars 2004</b> | <b>1<sup>er</sup> avr. 2004 -<br/>30 nov. 2004</b> |
| <b>1.</b>   | Nombre de demandes reportées :   | 173  | 80   |
| <b>2.</b>   | Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :                          | 119  | 27   |
| <b>Partie B : Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A<br/>exclus.</b>  |  | <b>1<sup>er</sup> avr. 2003 -<br/>31 mars 2004</b> | <b>1<sup>er</sup> avr. 2004 -<br/>30 nov. 2004</b> |
| <b>3.</b>   | Nombre de demandes reçues durant l'exercice :  | 465  | 229  |
| <b>4.A</b>  | Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?  | 219  | 131  |
| <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?    | 50   | 7  |
| <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 :  | 30   | 6  |
|   | De 31 à 60 jours :   | 9  | 1  |
|   | De 61 à 90 jours :   | 7  | 0  |
|   | Plus de 91 jours :   | 4  | 0  |
| <b>5.</b>   | Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?                                       | 178  | 75   |
| <b>6.A</b>  | Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?  | 59   | 32   |
| <b>6.B</b>  | À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?   | 57   | 4  |
| <b>6.C</b>  | Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?   |  |  |
|   | De 1 à 30 jours :  | 30   | 6  |
|   | De 31 à 60 jours :   | 9  | 1  |
|   | De 61 à 90 jours :   | 7  | 0  |
|   | Plus de 91 jours :   | 4  | 0  |
| <b>7.</b>   | Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?  |  | <b>12</b>  |