

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

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

1. CONTEXTE

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

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	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 présent rapport examine les progrès continus réalisés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) quand il s'agit de maintenir, à tout le moins, un bon respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport précédent. 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

Au début de 1999, le Commissariat à l'information du Canada a publié une fiche de rendement sur le respect par le MAECI des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette fiche de rendement contenait un certain nombre de recommandations à propos des mesures qui pourraient être prises pour réduire le nombre de demandes qui sont en présomption de refus. La fiche de rendement de 1999 avait attribué au Ministère la note « F » (signal rouge), en raison d'un rapport de 34,9 % entre les présomptions de refus et les demandes de communication reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1998.

En décembre 1999, l'examen portait sur l'état de la mise en œuvre des recommandations formulées dans la fiche de rendement, et d'autres recommandations ont été faites afin de réduire le nombre de demandes qui font l'objet d'une présomption de refus. À l'époque, les statistiques révélaient que du 1^{er} avril au 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes de communication s'était amélioré, passant à 20,6 %.

Pour la période visée par le rapport, en 2000-2001, les progrès réalisés pour réduire le nombre de demandes en présomption de refus ont été annulés; le rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues a en effet augmenté à 29,3 %, soit la note « F » (signal rouge), et à 31,3 % pour l'exercice en entier.

Le rapport de janvier 2002 indiquait que le MAECI avait réalisé des progrès considérables sur le plan des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2001. Le nouveau rapport entre les demandes et les présomptions de refus était alors passé à 17,7 %, ce qui correspond à la note « D ». Par la suite, le pourcentage de demandes faisant l'objet d'une présomption de refus a augmenté pour passer à 22 % pour l'exercice 2001-2002, ce qui a valu au Ministère une autre note « F ».

Le rapport de janvier 2003 indiquait que le MAECI avait continué de réaliser des progrès en ce qui concerne la réduction du nombre de demandes traitées hors des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MAECI avait obtenu la note « B », le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'établissant à 7,9 % pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2002. En obtenant cette note, le Ministère a réalisé des progrès considérables même si le rapport avait légèrement augmenté pour tout l'exercice 2002-2003, passant à 10,1 %, ce qui correspond à la note « C ».

Dans le rapport d'étape de janvier 2004, on indiquait que le MAECI était incapable de conserver la note « B » obtenue l'année précédente, enregistrant un recul avec un nouveau rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus de 17 %. Cela équivaut à la note « D », dénotant un rendement inférieur à la norme.

3. SITUATION ACTUELLE

Pour la période du 1^{er} 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^{er} avril ont été prises en considération. Par conséquent, le rendement du Ministère pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2004 s'établissait à 28,8 %, ce qui représente la note « F » et un signal rouge. 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.

Formule précédente 1^{er} avr. – 30 nov. 2003	Formule actuelle 1^{er} avr. – 30 nov. 2003
17 %	15 %

Formule précédente 1^{er} avr. – 30 nov. 2004	Formule actuelle 1^{er} avr. – 30 nov. 2004
20,8 %	28,8 %

Comme il était indiqué dans le rapport d'étape de l'an dernier, le directeur de l'AIPRP a accepté un poste ailleurs au Ministère, et le directeur adjoint a quitté la Division. On a de plus souligné que, en plus des deux postes de gestionnaire vacants, qui ont dû être

occupés par deux des analystes principaux, ce qui a réduit leur production, d'autres analystes ont également quitté leur poste. L'actuel directeur par intérim de l'AIPRP est en affectation en provenance d'un autre ministère, et un nouveau directeur adjoint a été recruté. Le bureau de l'AIPRP compte désormais en tout 13 ETP ainsi que 3 consultants. Le directeur de l'AIPRP a indiqué que le bureau de l'AIPRP était en train d'évaluer ses processus et procédures. Par conséquent, un certain nombre de changements organisationnels sont intervenus, y compris la dotation en personnel de deux postes de chefs d'équipe. Cette mesure visait à mieux coordonner les efforts de même qu'à améliorer la qualité et l'efficacité tout en établissant de meilleures priorités de travail.

La haute direction a adopté le recours à la technologie dans le traitement des demandes de communication, et la Division de l'AIPRP examine la possibilité de faire l'achat du logiciel *ATIPimage*. Le Ministère est également en train d'aborder un certain nombre de préoccupations liées à la gestion de la sécurité et de l'information, et une analyse est en cours en ce qui concerne le partage de l'information. À cet égard, l'enquête sur l'affaire Maher Arar a considérablement haussé le profil de la Division de l'AIPRP et de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au Ministère.

À l'heure actuelle, les BPR fournissent les documents à la Division de l'AIPRP en réponse aux demandes de communication, sans procéder à un examen de l'information. La Division fait le premier examen, puis renvoie les documents au BPR pour examen et recommandations finales. Le directeur de l'AIPRP a indiqué que, bien que cette façon de faire ajoute une étape supplémentaire au processus, celle-ci est jugée préférable à l'heure actuelle. Cependant, cette façon de faire pourrait changer dans l'avenir si des avantages sont acquis. La Division a l'intention de faire plus de « déblayage », par exemple en contactant les demandeurs plus souvent pour obtenir des précisions. De plus, davantage de formation sera offerte aux BPR, et les processus des Communications seront rationalisés. En 2005-2006, le directeur de l'AIPRP prévoit de poursuivre la formation sur les rôles et responsabilités en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information*. De plus, il est à considérer la création de postes d'agent de liaison de l'AIPRP au sein des principaux BRP du Ministère et ce, pour une coordination et une gestion plus efficaces des demandes de communication. La Division de l'AIPRP a donné des séances d'information aux nouveaux employés, aux consuls honoraires et aux employés qui sont et qui ne sont pas en rotation.

Le Ministère traite à l'heure actuelle diverses questions concernant la séparation des Affaires étrangères et le Commerce international, et le bureau de l'AIPRP traite pour le moment toutes les demandes de communication reçues pour le MAECI en entier.

4. AUTRES RECOMMANDATIONS

À la suite d'un exposé fait par des responsables de la Division de l'AIPRP, les cadres supérieurs ont accepté d'indiquer aux BRP que la prestation de documents en réponse aux demandes de communication représente une priorité.

Recommandation n° 1

La haute direction devrait faire savoir aux BRP que la prestation de documents en temps opportun pour répondre aux demandes de communication était une priorité du Ministère.

Afin d'atteindre un niveau acceptable de respect des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*, la direction de l'AIPRP prévoit d'étudier tous le processus d'accès à l'information au Ministère afin de relever les goulets d'étranglement et le double-emploi.

Recommandation n° 2

Une étude devrait être menée afin de relever les goulets d'étranglement, le double-emploi et tout autre lacune dans le processus d'accès à l'information et les mesures correctives voulues devraient être prises.

La recommandation qui suit, qui a déjà été faite l'an dernier, est réitérée pour la période 2005-2006.

Recommandation n° 3

Pour la période 2005-2006, tous les BPR devraient recevoir une formation sur leurs rôles et leurs responsabilités en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le ministère devrait pouvoir améliorer la conformité en ce qui a trait aux délais en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Recommandation n° 4

Le MAECI devrait atteindre la bonne conformité en ce qui a trait aux délais réglementaires de la *Loi sur l'accès à l'information* pour l'exercice 2005-2006.

5. ÉTAT DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DE 2004

Les recommandations suivantes ont été faites au MAECI :

Recommandation n° 1 précédente

Le MAECI doit effectuer un examen de la dotation et du financement du bureau de l'AIPRP pour accroître les ressources au besoin.

Suites données : L'inspecteur général de la Section de la vérification et de l'évaluation du MAECI a procédé à un examen de ses fonctions. Par conséquent, le bureau de l'AIPRP a produit un rapport provisoire destiné aux cadres supérieurs qui recommande l'augmentation des ressources financières et humaines.

Recommandation n° 2a précédente

La haute direction du MAECI devrait s'engager encore une fois à maintenir et à améliorer la bonne conformité avec les délais réglementaires visés par la Loi sur l'accès à l'information, en informant les BPR que l'extraction de dossiers en vue de répondre aux demandes de communication constitue une priorité ministérielle.

Suites données : La Division de l'AIPRP a fait un exposé devant les cadres supérieurs, et ceux-ci ont accepté d'indiquer aux BPR que la prestation de documents en réponse aux demandes de communication représentait une priorité. Le directeur de l'AIPRP rencontre régulièrement les cadres supérieurs (DG et directeurs) et a reçu des commentaires positifs ainsi que leur appui. On s'attend que la haute direction communique avec les BPR sur la question au cours du nouvel exercice.

Recommandation n° 2b précédente

Le MAECI devrait examiner le processus de gestion des dossiers et d'entrée des données à d'ATIPflow, afin de déterminer la façon de présenter régulièrement des rapports sur les informations des BPR sur les délais prévus et réels requis pour extraire les dossiers aux BPR et à la haute direction.

Suites données : Aucune suite n'a été donnée; cependant, la tâche sera menée à bien en 2005-2006. Malheureusement, les événements comme le tsunami ont grandement affecté divers BPR au Ministère en ce qui concerne leur capacité à traiter les demandes de communication dans les délais. Les BPR touchés par le tsunami avaient d'autres opérations prioritaires à mener pendant la période de crise immédiate.

Le Ministère est en train d'aborder le problème de la gestion des dossiers et prévoit de centraliser davantage ses documents et d'améliorer ses systèmes d'information électroniques. Ceci facilitera le retrait de l'information. Un système similaire au Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI) connu sous le nom d'Infobank sera instauré d'ici mars 2006.

Recommandation n° 3 précédente

Le MAECI devrait se fixer pour objectif d'atteindre au moins la bonne conformité des délais fixés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour 2003-2004.

Suites données : Le MAECI n'a pas atteint cet objectif. Comme on l'a indiqué précédemment, cela est attribuable à tous les changements qui sont intervenus au Ministère et à la Division de l'AIPRP. La Division a présenté un plan opérationnel à la haute direction, plan qui aborde ses divers besoins et préoccupations. L'appui de la haute direction à l'égard du plan opérationnel contribuera grandement à ce que le Ministère atteigne un respect acceptable de la *Loi sur l'accès à l'information*.

6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyse statistique à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent.		1^{er} avr. 2003 - 31 mars 2004	1^{er} avr. 2004 - 30 nov. 2004
1.	Nombre de demandes reportées :	213	141
2.	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	26	61
Partie B : Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclues.		1^{er} avr. 2003 - 31 mars 2004	1^{er} avr. 2004 - 30 nov. 2004
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	526	255
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	248	88
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	11	5
4.C	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 :	7	2
	De 31 à 60 jours :	2	2
	De 61 à 90 jours :	0	1
	Plus de 91 jours :	2	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	242	134
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	80	46
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	55	14
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	21	8
	De 31 à 60 jours :	13	3
	De 61 à 90 jours :	9	1
	Plus de 91 jours :	12	2
7.	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?		34