

Service correctionnel du 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 Service correctionnel du Canada (SCC) a été l'un des deux ministères sélectionnés il y a deux ans en vue d'un examen. Ce ministère a fait l'objet d'un examen du fait qu'il affichait une difficulté chronique à respecter les délais de réponse. Lorsque le Commissariat reçoit un nombre élevé de plaintes relatives à un ministère concernant la présomption de refus, cela peut laisser supposer l'existence, au sein de ce ministère, d'un problème plus grave relatif aux délais de réponse.

Le présent rapport porte sur les progrès réalisés par le Ministère pour maintenir un respect idéal 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

Dans la fiche de rendement de janvier 2003, on a signalé que le SCC avait obtenu la note « F » avec un rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'établissant à 50,6 %. Un examen subséquent a indiqué que, jusqu'à la fin de l'exercice, les statistiques finales révélaient une certaine amélioration, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus étant passé à 38,9 %, même si ce rendement correspond toujours à la note « F ».

Dans le rapport d'étape de 2004, on signalait que le SCC avait accompli des progrès énormes dans un certain nombre de domaines afin d'améliorer son rendement. Toutes ces mesures ont permis un renversement remarquable de la situation au chapitre des présomptions de refus au cours de la dernière année, se traduisant par un respect idéal des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus a atteint 3,2 % pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2003, soit la note « A ».

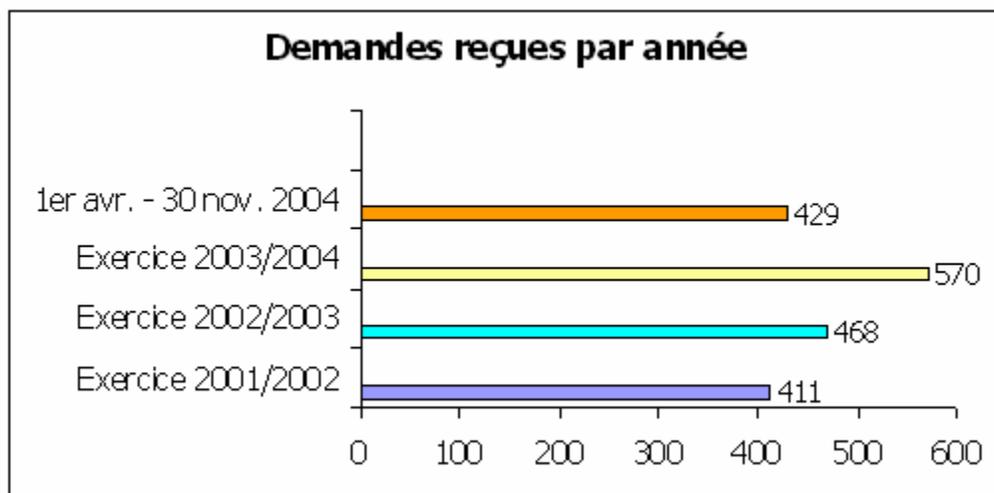
3. SITUATION ACTUELLE

Pour la période visée par le rapport, c'est-à-dire 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 Ministère a atteint un rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus de 3,6 %, soit la note « A » et un respect idéal pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2004. 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.

Formule précédente 1^{er} avr. – 30 nov. 2003	Formule actuelle 1^{er} avr. – 30 nov. 2003
3,2 %	8,8 %

Formule précédente 1^{er} avr. – 30 nov. 2004	Formule actuelle 1^{er} avr. – 30 nov. 2004
4 %	3,6 %

Le SCC a connu une augmentation considérable du nombre des demandes de communication au fil des ans. Pour l'exercice 2003-2004, le SCC a reçu 570 demandes, comparativement à 468 pour l'exercice 2002-2003. Cela représente 102 demandes de plus, soit une augmentation de 21,8 %. Pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2004, le SCC a reçu 429 demandes, soit 57 de plus et une augmentation de 15,3 % par rapport à la même période l'an dernier. Ces progrès sont directement liés à une fréquence stable des demandes, comme il est indiqué dans le graphique suivant :



Une nouvelle équipe de gestionnaire est responsable de l'AIPRP au SCC, et elle est à la recherche de nouvelles façons de faire. Par exemple, il est prévu que les analystes de l'AIPRP traiteront des demandes liées à l'accès à l'information comme à la protection des renseignements personnels au lieu que celles-ci soient réparties dans deux services différents. De plus, un cadre d'évaluation sera instauré pour l'examen des divers systèmes internes au SCC. Des vérifications seront menées pour évaluer les tendances, etc., particulièrement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Les responsables de l'AIPRP voudraient également inscrire les analystes au programme d'études sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels qui est offert à l'Université de l'Alberta. De plus, la Division considère la mise sur pied d'un système de dotation basé sur la compétence qui servirait à régler les questions de planification de la succession et offrir des occasions d'avancement aux employés qui atteignent les niveaux requis de compétence et de formation.

Le Ministère a continué d'améliorer ses procédures, d'élargir la formation et d'examiner de nouvelles méthodes afin de maintenir ou d'améliorer encore son rendement global en ce qui concerne le respect des délais.

- Un manuel qui aborde tout le processus d'accès à l'information a été diffusé au début de 2004. Il est utilisé par tous les BPR du SCC et est mis à jour régulièrement.
- Un programme de formation est dispensé à l'intention des employés de la Division de l'AIPRP en ce qui concerne l'application des exceptions et les critères qui doivent être respectés afin de justifier les recommandations (justifications applicables aux exceptions). Un cadre de l'équipe de l'AIPRP est affecté à temps plein à la formation.
- Prestation d'une formation constante sur place et dans les bureaux régionaux à l'échelle de l'organisation. Des bulletins sur l'AIPRP sont envoyés régulièrement aux BPR et abordent et expliquent diverses préoccupations liées à l'accès à l'information.
- La Division de l'AIPRP est en train d'élaborer une politique relative aux droits à acquitter, qui devrait être prête au cours du premier trimestre de 2005.

4. AUTRES RECOMMANDATIONS

Le SCC présente un respect idéal des délais depuis deux ans.

Recommandation n° 1

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

Les responsables de l'AIPRP cherchent à intensifier les communications et approfondir les connaissances en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information* au sein du Ministère. Pour ce faire, ils voudraient instaurer un outil de gestion du savoir qui permettrait aux employés d'identifier les précédents quant aux aspects juridiques et politiques ainsi que les pratiques idéales afin d'améliorer l'efficacité et l'uniformité du processus d'accès à l'information. Le personnel de l'AIPRP et des BPR du ministère pourrait ainsi consulter l'outil, qui serait mis à jour et enrichi au besoin. La Division voudrait rendre cet outil disponible à tous les Canadiens dans le futur.

Recommandation n° 2

Le SCC devrait mettre au point et instaurer un outil de gestion du savoir qui servirait à intégrer diverses informations relatives à l'AIPRP à l'intention de tous les employés du SCC.

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 le SCC 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 SCC doit viser en 2004-2005 le maintien d'une conformité idéale avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Suites données : Le SCC a maintenu un respect idéal pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2004, avec un rapport de 3,6 %. Il a adopté à cet égard la même approche que l'an dernier : maintien d'un suivi étroit à l'égard des processus et de la participation de la haute direction de l'AIPRP; mise en œuvre de pratiques idéales afin de trouver des moyens de traiter plus efficacement les demandes de communication – réduire la bureaucratie inutile, faire montre de plus d'uniformité dans l'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information*, donner constamment de la formation et diffuser des bulletins trimestriels dans tout le SCC.

Recommandation n° 2 précédente

Le SCC évalue l'incidence et la rentabilité des technologies d'information connexes, comme ATIPimage, pour maintenir une conformité idéale conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Suites données : Le SCC a évalué l'incidence et la rentabilité de l'achat du logiciel *ATIPimage* et a décidé de s'en passer. Les responsables de l'AIPRP ont indiqué que le logiciel était trop coûteux par rapport au nombre relativement faible de demandes de communication reçues par le Ministère.

Le SCC a plutôt opté pour une autre approche en envisageant d'acheter une photocopieuse Canon très perfectionnée. La machine a en effet des capacités de numérisation et d'impression. Grâce à elle, on pourrait par exemple envoyer les documents numérisés directement au bureau de l'analyste, qui peut alors les examiner et procéder aux prélèvements nécessaires, puis les renvoyer à la photocopieuse pour reproduction. De cette façon, une seule copie papier est produite. On peut ainsi envoyer directement aux demandeurs les documents communiqués par courriel. La machine permettrait donc des économies d'espace et de papier tout en facilitant grandement le traitement des documents.

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>			
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 :	69	67
2.	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	15	1
Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclus.		1^{er} avr. 2003 – 31 mars 2004	1^{er} avr. – 30 nov. 2004
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	570	429
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	428	315
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	10
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 :	6	9
	De 31 à 60 jours :	3	1
	De 61 à 90 jours :	1	0
	Plus de 91 jours :	1	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	91	61
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	64	42
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	5	5
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	6	9
	De 31 à 60 jours :	3	1
	De 61 à 90 jours :	1	0
	Plus de 91 jours :	1	0
7.	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?	2	

