

Santé 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 présent rapport examine les progrès continus réalisés par le Ministère quand il s'agit de maintenir 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 application des recommandations qui ont été faites dans le rapport d'étape de janvier 2004.

2. HISTORIQUE EN MATIÈRE DE RESPECT

La fiche de rendement de janvier 1999 attribuait à Santé Canada (SC) la note « F » (signal rouge) en raison d'un rapport de 51,2 % entre les présomptions de refus et les demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 1998. Pour la durée complète de l'exercice 1998-1999, ce rapport s'élevait à 61,8 %.

L'année suivante, du 1^{er} avril au 30 novembre 1999, ce rapport s'était amélioré de façon spectaculaire, passant à 3,1 %, soit la note « A ». En outre, les arriérés des demandes en présomption de refus ont été entièrement éliminés.

SC a maintenu la note « A », qui correspond à un respect idéal des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*, pour chacune des années suivantes, les rapports de respect se maintenant entre 4,5 et 5 % pour la dernière période visée par le rapport. Toutefois, à la fin de l'exercice 2002-2003, le pourcentage de présomptions de refus est passé à 7,2 %, ce qui correspond à la note « B ».

Dans le rapport d'étape pour 2004, on signalait que SC avait atteint un rapport de 5,4 % entre les demandes reçues et les présomptions de refus pour la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2004, ce qui représente une autre note « B » et un « bon » respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

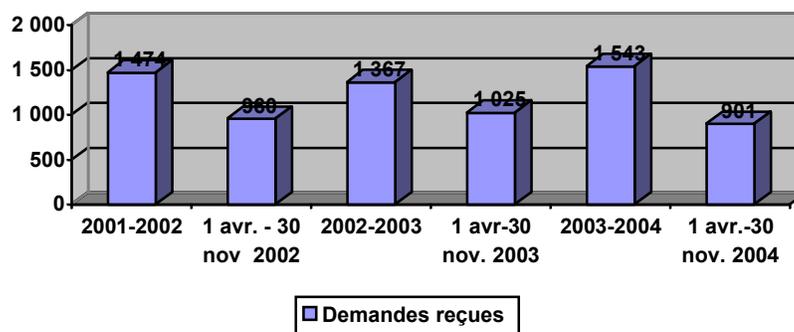
3. SITUATION ACTUELLE

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 a diminué, atteignant 17,2 %, ce qui correspond à un respect des délais inférieur à la norme et à la note « D ». 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
5,4 %	5,6 %

Formule précédente 1^{er} avr. – 30 nov. 2004	Formule actuelle 1^{er} avr. – 30 nov. 2004
11,5 %	17,2 %

SC a reçu pendant l'exercice 2002-2003, 1 367 demandes. Pendant l'exercice 2003-2004, le Ministère a reçu 1 543 demandes, soit 176 demandes de plus ou une augmentation de 12,9 %. Le graphique ci-après fait état du nombre de demandes reçues par le Ministère au cours des dernières années.



Comme l'ont expliqué les responsables de l'AIPRP, le chiffre correspondant au nombre de demandes reçues du 1^{er} avril au 30 novembre 2004 est trompeur en raison du nombre élevé de demandes non officielles (108) qui ont été traitées pendant l'année. Cela signifie que les demandes de documents et/ou d'information qui normalement auraient été traitées dans le cadre du processus officiel, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ont été traitées en dehors du processus. Il s'agit d'une approche relativement nouvelle qu'a

adoptée le bureau de l'AIPRP, et ce moyen moins officiel d'accéder à l'information détenue par SC est encouragé le plus possible.

Le rapport de l'an dernier indiquait que tous les aspects du processus, y compris la délégation des pouvoirs, étaient susceptibles de changements dans l'optique d'une augmentation de la productivité. Parmi les initiatives qui ont été prises, mentionnons l'introduction d'un examen à un niveau plus élevé des documents traités de manière à élargir la base de connaissances, d'accroître les communications parmi les employés et d'améliorer l'uniformité.

La nouvelle directrice de l'AIPRP a pu attirer du personnel expérimenté pour ajouter à son équipe d'experts pour l'aider dans la réorganisation du bureau et l'évaluation des opérations et procédures fondamentales. Le bureau de l'AIPRP a révisé ses procédures et politiques. Les communications au sein du bureau de l'AIPRP se sont accrues grâce à la tenue de réunions hebdomadaires, à l'introduction de nouvelles procédures et d'un meilleur usage des logiciels. Une manière plus uniforme d'effectuer le travail s'est développée grâce à des outils électroniques spécialisés permettant d'uniformiser les lettres produites par le bureau à l'intention des tiers, les lignes directrices pour les agents, le personnel de soutien et à l'intention des BPR pour le traitement des demandes. Trois équipes chargées de l'accès à l'information et une, de la protection de la vie privée, ont été formées et dotées d'un chef.

Un dialogue accru a été encouragé avec les demandeurs et les BPR, de même que davantage de communications et de négociations avec les tiers, ce qui a permis d'obtenir dans 95 % des cas un accord à la suite d'un avis en vertu de l'article 27 avant l'envoi d'un avis relatif à l'article 28 au tiers. Le bureau de l'AIPRP a fourni davantage de formation aux BPR de manière à renforcer la connaissance des dispositions législatives relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée dans le Ministère et ce, pour obtenir des BPR des réponses plus adéquates aux demandes de communication.

4. AUTRES RECOMMANDATIONS

Les responsables de l'AIPRP reconnaissent que le respect idéal atteint en 2003 pourrait ne pas être maintenu en 2004. Il semblerait que, faute de fonds supplémentaires pour combler les lacunes en matière de dotation en personnel, il sera difficile de s'approcher d'un respect idéal.

Recommandation n° 1

Le bureau de l'AIPRP devrait obtenir les ressources nécessaires pour atteindre à nouveau un respect idéal des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Deux services de SC assument des responsabilités à l'égard de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le manque d'homogénéité qui découle de ce genre de structure cause des problèmes au bureau de l'AIPRP en ce qui concerne

l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Recommandation n° 2

L'ordonnance de délégation des pouvoirs devrait être modifiée de façon à conférer au coordonnateur de l'AIPRP les mêmes pouvoirs délégués pour l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* que pour l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

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

Les recommandations suivantes ont été faites afin d'appuyer les efforts continus déployés par SC pour traiter les demandes dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* :

Recommandation n° 1 précédente

Le bureau de l'AIPRP de SC doit poursuivre l'élaboration d'un plan ministériel pour déterminer les lacunes en ce qui concerne la dotation en personnel et les ressources technologiques, en ayant pour objectif en 2004-2005 le maintien d'une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Suites données : Un plan opérationnel a été élaboré dans trois secteurs afin d'aborder les éléments suivants : 1) les lacunes dans le personnel de l'AI, 2) la situation en ce qui concerne l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et 3) les progrès technologiques (p.ex. l'achat du logiciel *ATIPimage*). Comme on l'a indiqué l'an dernier, l'ancien sous-ministre de SC a fait savoir au Commissaire à l'information que des fonds supplémentaires seraient fournis au bureau de l'AIPRP pour combler les besoins en ressources. Ces fonds ont permis à la Division d'engager quatre ETP de plus, même si celle-ci aurait eu besoin de plus d'ETP pour combler les lacunes actuelles et prévues. Par conséquent, une aide financière supplémentaire est requise pour combler les besoins à court et à long terme en matière d'AIPRP à SC. Par exemple, le bureau de l'AIPRP dépense de 70 000 \$ à 90 000 \$ par année en heures supplémentaires.

Recommandation n° 2 précédente

Le bureau de l'AIPRP de SC doit prendre en considération la mise à niveau des outils technologiques actuels et procéder à une étude de faisabilité pour instaurer le logiciel *ATIPimage* afin d'améliorer sa production en réduisant

la charge de travail individuelle et d'atteindre les objectifs de conformité de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Suites données : Le logiciel *ATIPimage* a été acheté, et les programmes nécessaires pour l'utilisation du logiciel seront installés d'ici la fin de l'exercice 2003-2004, y compris la prestation d'une formation aux employés.

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 :	165	355
2.	Demandes reportées du dernier exercice — en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	15	112
Partie B : Nouvelles demandes — Demandes de la Partie A exclues.		1 ^{er} avr. 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avr. – 30 nov. 2004
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice :	1 543	901
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	808	371
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	53	13
4.C	Dans quel délai après l'échéance a-t-on répondu aux demandes pour lesquelles <i>aucune prorogation de délai n'avait été demandée</i> ?		
	De 1 à 30 jours :	40	6
	De 31 à 60 jours :	7	3
	De 61 à 90 jours :	2	2
	Plus de 91 jours :	4	2
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	566	433
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	261	245
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	68	43
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours :	42	30
	De 31 à 60 jours :	19	11
	De 61 à 90 jours :	7	1
	Plus de 91 jours :	0	1
7.	Au 30 novembre 2004, combien de demandes étaient en présomption de refus?	48	