



Commissaire à l'information du Canada

Loi sur l'accès à l'information

**Fiche de rendement
de la**

**Commission de l'immigration et
du statut de réfugié du Canada**

Mars 2006

Table des matières

APERÇU.....	2
CONTEXTE ET GLOSSAIRE.....	4
CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION.....	8
CHAPITRE 2 : LES PRÉSOMPTIONS DE REFUS	17
CHAPITRE 3 : LE PROFIL DES RESSOURCES.....	20
CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP	21
CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION.....	23
CHAPITRE 6 : LE PROFIL DES PLAINTES.....	24
CHAPITRE 7 : CONCLUSION.....	25
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	26
QUESTIONNAIRE RELATIF AUX FICHES DE RENDEMENT	29

APERÇU

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un ou des ministères pour examen et établit à leur égard une fiche de rendement. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle le ministère s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de sa direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). Le directeur jouit de pleins pouvoirs, délégués par le responsable de l'institution, pour la prise de toutes les décisions utiles en vertu de la Loi. L'avocat ministériel et les agents principaux de l'AIPRP jouissent également de pouvoirs délégués pour la prise de certaines décisions administratives en vertu de la Loi.

Un élément essentiel de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est le rôle de premier plan qu'exercent le coordonnateur de l'AI et de la haute direction d'un ministère. Cette dernière exerce son autorité en faisant de l'accès à l'information une priorité pour toute l'organisation, puis en donnant suite à cet engagement en fournissant les ressources, la technologie et les politiques voulues. De concert avec le coordonnateur de l'AI, la haute direction doit instaurer une culture ministérielle de transparence et d'accès à l'information. Au ministère, le coordonnateur de l'AI est le champion de l'accès à l'information.

La fiche de rendement révèle un problème grave de présomptions de refus et l'absence d'une structure à jour de soutien en AI dans les politiques, les procédures et la technologie en usage à la CISR. Bien que le directeur de l'AIPRP (qui occupe son poste depuis décembre 2005) ait reconnu le besoin d'actualiser la structure de soutien et ait lancé des projets à cet égard, il n'existe pas de plan englobant toutes les mesures à prendre.

Nous recommandons ici un certain nombre de mesures pour le fonctionnement de l'AI à la CISR. Nous recommandons notamment, à titre d'élément essentiel du cadre administratif à l'appui de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'élaboration d'un plan opérationnel et d'amélioration de l'AI pour la Direction de l'AIPRP. Le plan définirait les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités visant à améliorer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à la Direction de l'AIPRP et à la CISR. La haute direction de la CISR devrait assurer l'application du plan. D'autres recommandations concernent le besoin de revoir la procédure d'approbation des demandes de communication afin de réduire le nombre d'examens. En effet, le directeur de l'AIPRP jouit de pleins pouvoirs pour la prise de décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, pouvoirs qu'il devrait pouvoir exercer sans qu'interviennent d'autres étapes, et les examens destinés à informer le personnel compétent peuvent avoir lieu dans le cadre d'une procédure parallèle.

La présente fiche de rendement attribue une note globale au ministère, note qui indique la mesure dans laquelle celui-ci s'acquitte de ses responsabilités à l'égard de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le barème de notation est présenté au Tableau 1.

Tableau 1 : Barème de notation utilisé dans la présente fiche de rendement

Note globale	Opérations globales d'AI
A = Idéal	<ul style="list-style-type: none"> • La totalité des politiques et procédures, le plan opérationnel et le plan de formation et de dotation sont instaurés. • Preuve du soutien de la haute direction avec une vision de l'AI. • Rationalisation du processus d'approbation avec délégation de pouvoirs au coordonnateur de l'AIPRP. • 5 % ou moins de présomptions de refus.
B = Substantiel	<ul style="list-style-type: none"> • Petites lacunes faciles à combler par rapport à la situation idéale. • 10 % ou moins de présomptions de refus.
C = Limite	<ul style="list-style-type: none"> • Des lacunes à combler.
D = Inférieur à la norme	<ul style="list-style-type: none"> • Lacunes majeures à combler.
F = Alerte rouge	<ul style="list-style-type: none"> • Les lacunes majeures sont tellement nombreuses que le Ministère devra déployer des efforts importants pour les combler, ou nombreuses lacunes majeures persistantes qui n'ont pas été comblées au fil des années.

Selon ce barème, la CISR obtient un « F » pour les huit premiers mois de 2005-2006. Son rendement global équivaut à une alerte rouge.

CONTEXTE ET GLOSSAIRE

Dans le cadre de son mandat proactif, le Commissariat choisit chaque année un des ministères pour examen et établit à leur égard une fiche de rendement. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle le ministère s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les responsabilités et obligations peuvent être énoncées dans la Loi ou son règlement d'application, comme les délais de traitement d'une demande de communication. Elles peuvent également émaner du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ou de politiques, de procédures ou d'autres directives ministérielles en vigueur en matière d'accès à l'information.

Les principes énoncés dans l'objet de la *Loi sur l'accès à l'information* sont fondamentaux pour le système d'accès. Ce sont :

- L'information gouvernementale doit être accessible au public.
- Les exceptions applicables au droit d'accès doivent être limitées et précises.
- Les décisions relatives à la communication de l'information gouvernementale doivent être examinées indépendamment du gouvernement.

Les fiches de rendement publiées depuis 1999 portaient sur le nombre de demandes en présomption de refus, les circonstances ayant donné lieu à la présomption de refus et des mesures pour l'élimination du problème. En 2005, la portée des fiches a été élargie puisque celles-ci visent désormais la collecte de toute une gamme de données et de renseignements statistiques sur la façon dont un bureau de l'AI et un ministère s'acquittent de leurs responsabilités à l'égard de la Loi. Si le Commissariat, au cours de l'examen du rendement, relève des activités qui permettraient d'améliorer la procédure d'accès à l'information dans un ministère, une recommandation est faite à cet égard dans la fiche de rendement.

La CISR applique la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de la Direction de l'AIPRP. Le directeur jouit de pleins pouvoirs, délégués par le responsable de l'institution, pour la prise de toutes les décisions en vertu de la Loi. Les analystes de l'AIPRP ne sont pas autorisés à prendre des décisions de nature administrative aux termes de la Loi.

Dans le cadre de l'élaboration de la présente fiche de rendement, nous avons interrogé le coordonnateur de l'AIPRP le 28 février 2006. De plus, nous avons sélectionné aléatoirement 15 demandes de communication présentées au cours de l'exercice 2004-2005 et des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, et les avons examinées le 2 mars 2006. L'examen visait à déterminer si les mesures administratives employées pour traiter une demande de communication et prendre une décision sont bien documentées dans le dossier. À l'heure actuelle, l'arriéré des demandes en présomption de refus a été complètement éliminé, et tout le mérite en revient à CISR.

Le directeur de l'AIPRP a remis au Commissariat à l'information du Canada le questionnaire qui se trouve à la fin de la présente fiche de rendement. Le questionnaire permet d'obtenir des données statistiques et autres sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* au ministère.

Un glossaire figure au Tableau 2.

Tableau 2 : Glossaire

Terme	Définition
Coordonnateur (ou directeur) de l'AI ou de l'AIPRP	Chaque institution est tenue, conformément à la politique du Conseil du Trésor, de désigner un fonctionnaire qui assume la charge de coordonnateur de l'accès à l'information. Celui-ci a pour fonction de recevoir les demandes de communication. Il peut aussi jouir du pouvoir, délégué par le responsable de l'institution, d'imposer des frais, de demander des prorogations, de donner des avis et d'invoquer des exceptions. À cet égard, les compétences d'un coordonnateur varient d'une institution à l'autre.
Conclusions relatives aux plaintes	<p>Le Commissariat regroupe sous les catégories suivantes les décisions rendues en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fondées Plaintes fondées, mais non réglées, au sujet desquelles le Commissaire a demandé au demandeur l'autorisation de déférer l'affaire à la Cour fédérale. ➤ Réglées Plaintes fondées, réglées par une mesure corrective satisfaisante pour le Commissaire. ➤ Non fondées Plaintes jugées sans fondement. ➤ Abandonnées Plaintes abandonnées à la demande du plaignant avant que l'affaire soit réglée.
Présomption de refus	<p>La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> définit la notion de présomption de refus comme suit :</p> <p>10 (3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente Loi vaut décision de refus de communication.</p>

Terme	Définition
Prorogation de délai	<p>Selon la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, on peut accorder une prorogation du délai initial de 30 jours pour répondre à une demande de communication dans les cas suivants :</p> <p>9 (1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande; b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai; c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas a), b) et c), le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information.
Avis de prorogation au Commissaire à l'information	Conformément à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> , si la prorogation de délai dépasse trente jours, il faut aviser le Commissaire à l'information.
BPR	Bureau de première responsabilité ou le service du ministère qui est chargé de la question à laquelle renvoie la demande de communication.

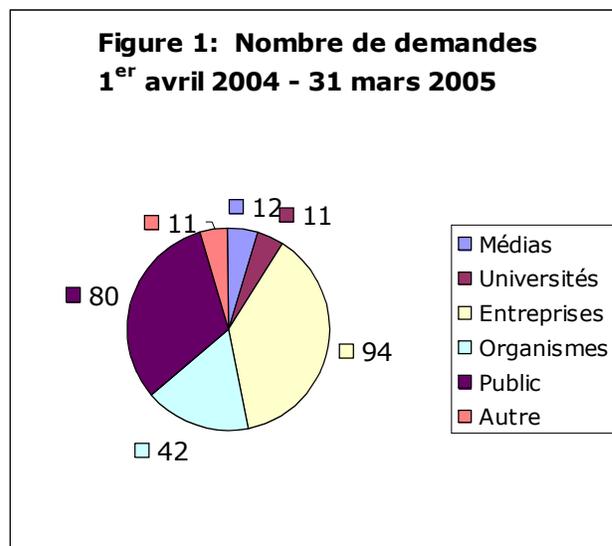
Terme	Définition
En suspens	<p>Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En suspens auparavant Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice précédent et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (période indiquée sur le diagramme à secteurs). ➤ En suspens à la fin de l'année Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé à la fin de la période visée par le rapport (exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.
Tiers	<p>Pour les besoins de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, toute personne, tout groupe de personnes ou tout organisme autres que la personne qui a fait la demande de communication ou qu'une institution fédérale</p>
Lignes directrices du Conseil du Trésor	<p>La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit veiller à ce que son institution respecte les dispositions de la Loi et prenne les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la Loi à l'échelle de l'administration fédérale. C'est le président du Conseil du Trésor qui assume ce rôle.</p> <p>L'une des responsabilités officielles du ministre désigné est la rédaction et la transmission aux institutions gouvernementales de lignes directrices et directives concernant le fonctionnement de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de son règlement d'application.</p>

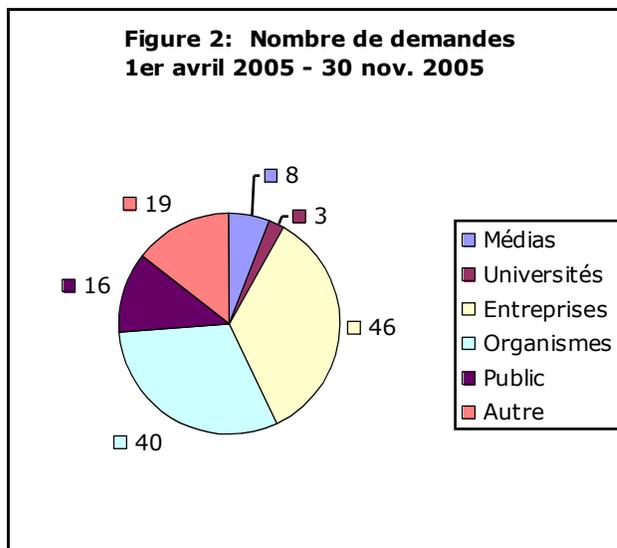
CHAPITRE 1 : LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit le cadre de traitement des demandes de communication. Tout membre du public qui est citoyen canadien ou résident permanent peut faire une demande de communication. La Loi prévoit des délais de traitement et la possibilité de proroger, dans certains cas, le délai initial de 30 jours. Les demandes peuvent être transférées, et des tierces parties peuvent être consultées lorsqu'une demande de communication a trait à des renseignements concernant des tiers. Lorsque les documents demandés contiennent des renseignements exemptés ou exclus de la Loi, le ministère peut refuser la communication.

Le client

Les demandeurs sont classés à des fins statistiques. Le gouvernement et les ministères se servent de ces statistiques pour mener diverses analyses, notamment pour cerner des tendances. Les Figures 1 et 2 illustrent le nombre de demandeurs par catégorie pour deux exercices récents à la CISR.





La CISR classe les demandes de communication selon qu'elles sont « intéressantes » ou « inintéressantes ». La première catégorie comprend les demandes de communication où il se peut que les documents demandés soient partie à un litige ou que le directeur général de la Direction des communications et des partenariats stratégiques ait connaissance d'une situation nécessitant des documents d'information. Le directeur de l'AIPRP rend la première décision concernant la catégorie à laquelle appartient la demande de communication.

Pendant l'exercice 2004-2005, 110 des 250 demandes de communication (44 %) reçues ont été jugées intéressantes. De ce nombre, 45 demandes ont donné lieu à une présomption de refus. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, 81 des 132 demandes de communication traitées (61 %) ont été jugées intéressantes. Le directeur général de la Direction des communications et des partenariats stratégiques examine les documents à communiquer en réponse aux demandes de communication jugées intéressantes. La version d'ATIPflow en usage à la direction de l'AIPRP ne peut produire de rapport indiquant si les demandes de communication jugées intéressantes sont plus susceptibles de devenir des présomptions de refus, comparativement aux demandes jugées inintéressantes.

Le directeur de l'AIPRP décrit les motifs qui servent à classer une demande de communication parmi les demandes intéressantes comme suit.

- Un avocat voudra examiner certaines demandes de communication pour déterminer si les documents concernés sont actuellement partie à un litige.
- Le directeur général des Communications et des partenariats stratégiques peut savoir si la communication ou non des documents est susceptible de donner lieu à des problèmes de communication.

L'examen de 15 demandes de communication sélectionnées aléatoirement a révélé que :

- Onze demandes de communication ont donné lieu à des présomptions de refus, et neuf d'entre elles avaient été jugées intéressantes.
- Quatre demandes de communication n'ont pas été jugées intéressantes, et trois d'entre elles ont été traitées dans les délais prévus.

Recommandation 1.1 : Que les procédures de l'AIPRP qui sont en voie de rédaction incluent le ou les critères servant à juger une demande intéressante ou inintéressante.

Clarification des demandes

Le nombre de demandes de communication ayant dû faire l'objet de clarifications au cours de l'exercice 2004-2005 s'est élevé à 22, soit 9 % de l'ensemble des demandes. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, neuf demandes, soit 7 % de l'ensemble des demandes de communication, ont fait l'objet de clarifications. La Direction de l'AIPRP confirme parfois par écrit auprès du demandeur le texte de la demande après la clarification. Il n'existe aucun critère établi en ce qui concerne la clarification d'une demande. La Direction de l'AIPRP a indiqué que certains des motifs servant à demander des éclaircissements incluent la période dont datent les documents demandés, l'absence de paiement des frais de demande ou un sujet trop vague.

Recommandation 1.2 : Que les procédures de l'AIPRP incluent des critères pour la clarification ou la modification d'une demande de communication.

L'article 31 de la *Loi sur l'accès à l'information* dispose qu'une plainte adressée au Commissariat à l'information doit l'être dans un délai d'un an après la date de réception de la demande de communication. La Direction de l'AIPRP informe parfois le demandeur de cette condition.

Recommandation 1.3 : Que les procédures de l'AIPRP incluent la nécessité d'informer le demandeur du délai applicable au dépôt d'une plainte lorsque la demande de communication a presque un an.

Pages consultées

Le nombre de pages de documents traitées à la suite de demandes de communication au cours de l'exercice 2004-2005 s'est élevé à 31 650 à raison d'une moyenne de 125 pages par demande. Sur ce nombre, 20 947 pages (69 %) ont été communiquées en totalité ou en partie au demandeur. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, on a

traité 25 145 pages à raison d'une moyenne de 160 pages par demande. Sur ce nombre, 12 921 (51 %) ont été communiquées en totalité ou en partie au demandeur.

La Direction de l'AIPRP examine aussi des demandes d'autres institutions – principalement Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada – visant l'exemption des documents. En 2004-2005, la Direction a reçu 157 demandes de consultations et examiné 2 731 pages. Au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, 27 demandes de consultations ont été reçues et 421 pages ont été examinées.

Frais perçus

En 2004-2005, la Direction de l'AIPRP a perçu 633 \$ au titre des frais de traitement des demandes de communication. Au cours de huit premiers mois de l'exercice 2005-2006, elle a perçu 430 \$.

Même si le Ministère n'a pas de politique de dispense des frais, il a accordé des dispenses totalisant 860 \$ en 2004-2005 et 210 \$ au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006. D'autres dispenses ont été accordées, mais n'ont pas été consignées. Par exemple, des frais de photocopie allant jusqu'à 25 \$ sont systématiquement dispensés sans être consignés.

S'il est louable que le Ministère accorde ces dispenses, faute de politique officielle, les décisions en matière de dispense de frais risquent d'être arbitraires et de manquer de cohérence.

Recommandation 1.4 : Que la Direction de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes de communication.

Élimination des demandes

La Direction de l'AIPRP a déclaré un nombre relativement élevé de demandes abandonnées par le demandeur ou qu'elle n'a pas été en mesure de traiter. En 2004-2005, 27 % des demandes de communication traitées ont été soit « abandonnées par le demandeur », soit « impossibles à traiter ». Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, le pourcentage a augmenté et s'est établi à 30 %. Le directeur de l'AIPRP a indiqué que le nombre élevé de demandes de communication « impossibles à traiter » sont des demandes pour lesquelles il n'y a pas de documents.

Recommandation 1.5 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP des critères qui permettent de juger quand considérer une demande de communication comme abandonnée ou impossible à traiter.

En raison de la nature des demandes de communication que reçoit la CISR, le directeur de l'AIPRP estime que celles-ci ne se prêtent pas à un traitement informel.

Délais de traitement des demandes

La *Loi sur l'accès à l'information* prévoit un délai de 30 jours civils sans prorogation pour le traitement des demandes de communication. Les ministères suivent généralement un modèle de traitement qui attribue une partie de ce délai à chaque service ayant un rôle à jouer dans le déroulement du traitement de la demande de communication. La Direction de l'AIPRP peut ensuite analyser le temps effectivement pris par les services ministériels comparativement au temps prévu pour déterminer les améliorations à apporter, s'il y a lieu, en cas de dépassement des délais. La Direction de l'AIPRP de la CISR suit un modèle de traitement des demandes fondé sur une période de 30 jours civils. Elle n'a pas été en mesure d'utiliser *ATIPflow* pour produire des données exhaustives sur le nombre moyen de jours civils nécessaires au déroulement de chaque étape de la procédure de traitement. Les statistiques figurant au Tableau 3 indiquent que des BPR ne s'acquittent pas de leur responsabilité consistant à fournir les documents à la Direction de l'AIPRP dans un délai donné.

Tableau 3 : Modèle de traitement des demandes de la CISR et nombre de jours nécessaires pendant les huit premiers mois de l'exercice 2005-2006

Modèle de traitement – Étapes	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005	
	Nombre de jours prévus	Nombre moyen de jours réels
Accueil des demandes	1	1
Recherche du BPR	8	14,72
Examen et préparation des documents	14	7,5
Services juridiques	3	n.d.
Communications	3	n.d.
Approbation ou autre – BPR	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du sous-ministre	s.o.	s.o.
Approbation ou autre – cabinet du ministre	s.o.	s.o.

Modèle de traitement – Étapes	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005	
	Nombre de jours prévus	Nombre moyen de jours réels
Communication AI	1	1

Recommandation 1.6 : Que la Direction de l’AIPRP produise un rapport hebdomadaire fournissant des renseignements sur les demandes de communication qui doivent être traitées à chaque étape du modèle de traitement afin d’enrayer les cas de présomption de refus.

Recommandation 1.7 : Que la Direction de l’AIPRP analyse les temps de traitement des BPR pendant l’exercice 2005-2006 afin de déterminer ceux qui ne fournissent pas les documents à la Direction à temps et qu’elle incorpore des mesures visant à améliorer le rendement dans un plan d’amélioration de l’AI.

La procédure d’examen ou d’approbation des documents à communiquer en réponse à une demande de communication comprend les étapes suivantes :

1. Un analyste de l’AIPRP prépare les documents à communiquer, avec des recommandations et une note de transmission.
2. Les documents sont examinés par le directeur de l’AIPRP, qui donne son approbation. Celui-ci peut indiquer s’il faut que les documents soient examinés par les Services juridiques.
3. Si la demande de communication est jugée intéressante, les documents à communiquer sont examinés par le directeur général des Communications et des partenariats stratégiques¹, qui donne son approbation. Celui-ci peut décider d’envoyer les documents aux Services juridiques.
4. Si les documents sont envoyés aux Services juridiques, on obtient une approbation.
5. Le directeur de la Direction de l’AIPRP exerce ses pouvoirs délégués en signant la lettre au demandeur qui accompagne les documents à communiquer.

Le modèle de traitement des demandes accorde aux examens jusqu’à six des 30 jours prévus. Ceux-ci peuvent avoir lieu à deux niveaux :

- Services juridiques;

¹ Le coordonnateur de l’AIPRP relève du directeur général.

- Directeur général, Communications et partenariats stratégiques.

Les ministères doivent satisfaire à divers besoins de communication internes avant de communiquer des documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La gestion des besoins de communication devrait s'effectuer parallèlement à la procédure de demande de communication, et non pas constituer une étape de celle-ci. Les nombreuses étapes d'examen de la procédure ne servent qu'à retarder la communication de l'information au demandeur.

Recommandation 1.8 : Que le modèle de traitement des demandes de communication soit révisé afin d'en éliminer des étapes d'examen, et que tout examen soit mené parallèlement à la procédure de traitement des demandes de communication.

Profil des prorogations de délai

Le paragraphe 9(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit les circonstances dans lesquelles le délai de réponse initial de trente jours peut être prolongé :

- La demande concerne un grand nombre de documents ou suppose une recherche parmi un grand nombre de documents, et le délai initial entraverait déraisonnablement le fonctionnement de l'institution fédérale.
- Des consultations sont nécessaires pour répondre à la demande, et elles ne peuvent raisonnablement être effectuées dans le délai initial.
- Avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1) [à une tierce partie qui peut avoir un intérêt dans la communication d'un document ou d'une partie d'un document].

La Direction de l'AIPRP de la CISR envoie toujours l'avis de prorogation au demandeur avant l'échéance du délai de trente jours et, s'il y a lieu, en adresse une copie au Commissaire à l'information. Lorsqu'il est peu probable que le nouveau délai sera respecté, on prévient rarement le demandeur. De plus, le demandeur est rarement informé de la nouvelle date de réponse ou de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. En 2004-2005, la CISR n'a prorogé le délai que dans 14 cas en raison du volume de documents à examiner, et dans 16 cas au cours des huit premiers mois de l'exercice 2005-2006. Toutes les prorogations de délai sont invoquées en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la Loi, qui accorde une prorogation pour une recherche dans ou à l'égard de nombreux documents.

La CISR n'a pas consulté une autre institution au sujet de l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'article 69 concerne les documents exclus du champ d'application de la Loi parce qu'il s'agit de documents confidentiels du Conseil privé. Les ministères

consultent le Bureau du Conseil privé pour déterminer si les documents demandés sont exclus ou non.

La CISR n'a pas consulté de tiers en vertu de l'article 27 de la Loi.

Recommandation 1.9 : Que la Direction de l'AIPRP procède à une analyse des demandes de communication traitées en 2004-2005 et en 2005-2006 pour déterminer les raisons du dépassement des délais et qu'elle élabore des mesures pour remédier à la situation, mesures qui seront consignées dans un plan d'amélioration de l'AI.

Profil des transferts

En 2004-2005, quatre demandes de communication ont été transférées à d'autres institutions. Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, sept demandes ont été transférées à d'autres institutions. Tous les transferts, sauf un, ont eu lieu, comme le prévoit la Loi, dans les 15 jours suivant la réception de la demande de communication.

Exceptions

Le directeur de l'AIPRP a déclaré que le bureau de l'AIPRP ne met généralement pas par écrit les motifs des exceptions invoquées à l'égard d'une demande de communication. C'est la Direction de l'AIPRP qui se charge de justifier l'exception – de concert parfois avec le BPR – à la faveur d'échanges verbaux.

Nous avons examiné 15 dossiers échantillonnés aléatoirement parmi les demandes traitées entre le 1^{er} avril 2005 et le 30 novembre 2005. En général, l'examen indique que :

- La justification pour les exceptions n'était pas documentée lorsque la justification n'était pas évidente à l'examen de l'information.
- Rien n'indiquait si le Ministère avait exercé son pouvoir discrétionnaire d'exempter des documents.
- Dans les cas d'exception obligatoire, rien ne permettait de déterminer si le Ministère avait tenu compte d'une exception susceptible de permettre la communication de l'information – par exemple, un résumé qui semble avoir été rédigé pour diffusion dans le public.
- Dans certains cas, il a été difficile de déterminer le BPR.
- Dans certains cas, il était difficile de suivre la chronologie des mesures ou des événements.
- ATIPflow n'a pas été utilisé pleinement pour enregistrer les résumés des mesures ou des événements, et il existe peu de notes ou de remarques.

- Une fois qu'une demande de communication a été clarifiée, on n'a pas fixé de nouveau délai de réponse à la demande de communication.

Recommandation 1.10 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP l'obligation de mettre par écrit les motifs d'invocation des exceptions pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire et la prise en considération des exceptions aux exemptions exécutoires.

Recommandation 1.11 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP l'obligation de mettre au dossier de traitement d'une demande de communication des renseignements sur les personnes responsables et les décisions et mesures prises de même que les événements survenus.

CHAPITRE 2 : LES PRÉSUMPTIONS DE REFUS

Comme les Canadiens et les Canadiennes ont le droit d'obtenir de l'information rapidement (à savoir dans un délai de 30 jours – ou plus dans certaines circonstances), une réponse tardive équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé cette obligation de « diligence » au paragraphe 10(3) de la *Loi sur l'accès à l'information* :

Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante comme la meilleure façon de mesurer le respect par les ministères des échéances prévues par la Loi : le pourcentage de demandes donnant lieu à une présomption de refus.

Tableau 4 : Présomptions de refus

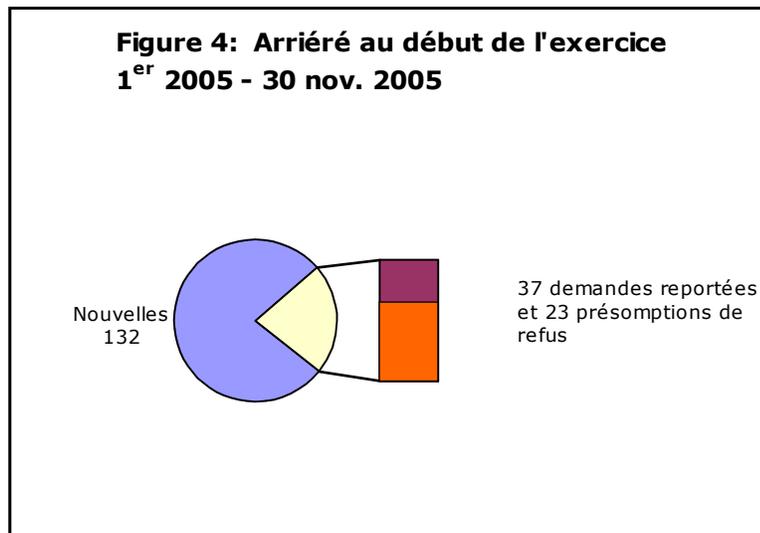
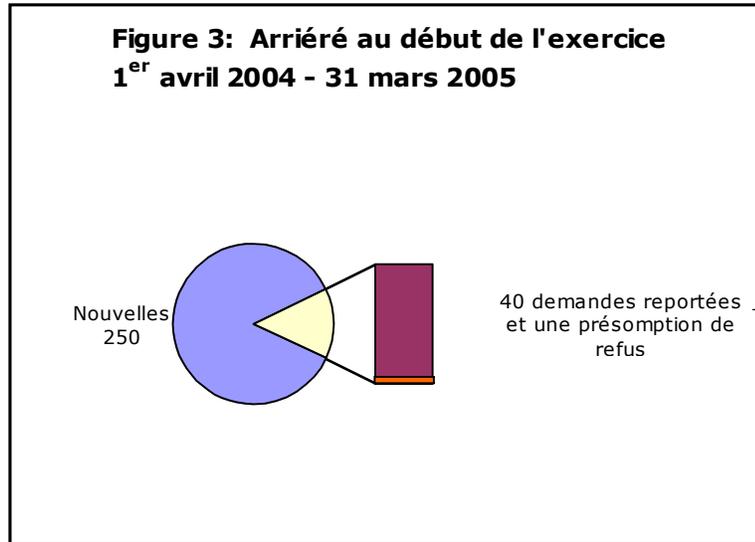
% de présomptions de refus	Remarque	Classement
0-5 %	Respect idéal	A
5-10 %	Respect substantiel	B
10-15 %	Respect limite	C
15-20 %	Respect inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Alerte rouge	F

Pendant l'exercice 2004-2005, le ministère a reçu 250 nouvelles demandes de communication et en a reporté 40 de l'exercice précédent, ce qui donne au total 290 demandes. De ce nombre, 49 étaient en présomption de refus, une était reportée de l'exercice précédent et était considérée comme une présomption de refus, et 23, considérées aussi comme des présomptions de refus, ont été reportées sur l'exercice suivant. En 2004-2005, la proportion des demandes de communication par rapport aux présomptions de refus s'établissait à 290 pour 72, ou 25,2 %, soit la note « F » selon la norme.

Durant les huit premiers mois de 2005-2006, le ministère a reçu 132 nouvelles demandes de communication et en a reporté 37 de l'exercice précédent, soit 169 demandes au total. De ce nombre, au 30 novembre 2005, 18 étaient en présomption de refus, 23 reportées de l'exercice précédent étaient en présomption de refus, et 25 demeuraient des présomptions de refus à la fin de la période de huit mois. Pour les huit premiers mois de 2005-2006, la proportion des demandes de communication par rapport aux présomptions de refus s'établissait à 169 pour 66, ou 39,1 %, soit la note « F » selon la norme.

Selon le directeur de l'AIPRP, l'arriéré des présomptions de refus tient la plupart du temps au fait que des postes n'ont pas été dotés en personnel à la Direction de l'AIPRP pour le traitement des demandes de communication.

Les figures suivantes font état de l'arriéré des demandes de communication en présomption de refus au début de chaque exercice.



Au début de 2004-2005, la CISR avait 40 demandes en suspens, dont une présomption de refus.

Au début de l'exercice 2005-2006, la CISR avait 37 demandes en suspens, dont 23 (62 %) présomptions de refus. Cet arriéré constitue un grave problème que l'organisation doit régler afin de respecter les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Recommandation 2.1 : Que la Direction de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au directeur de l'AIPRP et à la haute direction des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de traitement sont respectés à l'intérieur du modèle de traitement des demandes de communication. Ces rapports fourniront à la haute direction, aux BPR et au directeur de l'AIPRP l'information dont ils ont besoin pour évaluer le respect global à la CISR des dispositions de la Loi et des délais qu'elle impose pour le traitement des demandes de communication.

Recommandation 2.2 : Que la CISR atteigne le niveau de respect substantiel des délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2007.

CHAPITRE 3 : LE PROFIL DES RESSOURCES

Profil des employés

Le traitement des demandes de communication relève de la Direction de l'AIPRP et de son directeur. La Direction de l'AIPRP est aussi chargée du traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La Direction :

- offre de la formation;
- participe à divers groupes de travail;
- examine des documents provenant d'autres ministères concernant les exceptions invoquées à l'égard de documents de CISR que ceux-ci détiennent;
- fournit des conseils stratégiques.

Le personnel de la Direction de l'AIPRP affecté aux activités liées à l'AI et à d'autres opérations compte 10 employés : le directeur, six analystes, un analyste à temps partiel et deux employés de soutien. Selon le directeur, il y a suffisamment d'employés pour satisfaire à tous les besoins de traitement de l'AI du ministère, bien que la dotation des postes vacants demeure un problème persistant qui a contribué à la situation des présomptions de refus.

Budget

Le budget salarial de la Direction de l'AIPRP pour l'exercice 2004-2005 s'élevait à 490 000 \$, pour huit années-personnes. En 2003-2004, il était de 469 337 \$ pour neuf années-personnes, et en 2002-2003, de 443 046 \$ pour sept années-personnes.

La Direction de l'AIPRP n'a pas eu recours à des entrepreneurs pour aider au traitement des demandes de communication.

Le budget de fonctionnement de l'AIPRP s'élevait à 39 750 \$ en 2004-2005, à 40 250 \$ en 2003-2004 et à 129 147 \$ en 2002-2003.

La portion du budget consacrée à la formation se chiffrait à 5 570 \$ pour l'exercice 2004-2005, à 10 400 \$ pour l'exercice 2003-2004 et à 15 371 \$ pour l'exercice 2002-2003.

Recommandation 3.1 : Que la CISR examine l'utilisation de consultants lorsqu'on remarque une augmentation temporaire de la charge de travail que les ressources internes ne peuvent assumer si celle-ci pourrait avoir pour effet d'accroître le nombre de présomptions de refus.

CHAPITRE 4 : LE CADRE DE LEADERSHIP

Un aspect essentiel de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est le rôle de leadership assumé par le coordonnateur de l'AI et la haute direction dans un ministère. La haute direction exerce ce leadership en considérant l'accès à l'information comme une priorité du ministère et en veillant à consacrer les ressources, la technologie et les politiques nécessaires. Il importe que, de concert avec le coordonnateur de l'AI, la haute direction favorise une culture ministérielle de transparence et d'accès à l'information. Le coordonnateur de l'AI est le champion de l'accès à l'information au ministère. À cet égard, ses collaborateurs et collaboratrices et lui fournissent une direction éclairée en matière stratégique et opérationnelle et la formation voulue à l'égard de la procédure d'accès à l'information pour que celle-ci fonctionne bien au ministère.

La CISR n'a pas adopté de vision globale de l'accès à l'information et n'est pas non plus dotée d'un plan opérationnel pour la Direction de l'AIPRP. Ces éléments seraient pourtant utiles pour sa planification et son fonctionnement. L'appui de la haute direction à la vision de l'accès à l'information et la communication de celle-ci au personnel du Ministère feraient la preuve d'un engagement en faveur d'une culture d'accès à l'information.

L'une des raisons de l'arriéré de demandes de communication et du nombre de présomptions de refus à la Direction de l'AIPRP de la CISR était et demeure le nombre de postes vacants. De plus, l'infrastructure usuelle de soutien opérationnel à la Direction de l'AIPRP – politiques, manuel de traitement de l'AI, soutien technologique moderne – n'existe pas ou est périmée. Le directeur intérimaire de l'AIPRP a reconnu ces lacunes et lancé des démarches visant la mise au point ou l'acquisition de l'infrastructure voulue.

À l'heure actuelle, aucun plan ne définit les objectifs et les priorités en matière d'AI et la façon de réaliser ceux-ci. Un plan opérationnel et un plan d'amélioration de l'AI établissant les objectifs, les priorités, les tâches et les ressources, les produits livrables, les jalons, les échéances et les responsabilités pourraient indiquer ce que doit faire la CISR pour appuyer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le comité de la haute direction de la CISR devrait suivre l'avancement des plans.

Recommandation 4.1 : Que la haute direction lance l'élaboration d'une vision de l'accès à l'information qui puisse être communiquée au personnel du Ministère.

Recommandation 4.2 : Que la Direction de l'AIPRP élabore un plan opérationnel et un plan d'amélioration de l'AI pour appuyer la vision du Ministère en matière d'accès à l'information et orienter la mise en œuvre des améliorations visant à éliminer les présomptions de refus à la CISR.

Il n'existe pas manuel des politiques et des procédures de l'AI (appelées «procédures de l'AIPRP » à la CISR) à l'intention du personnel de la CISR, mais on a prévu une séance de formation obligatoire pour tous sur l'AI. On trouve aussi un guide de consultation rapide d'une page sur le traitement des demandes d'AIPRP à l'intention du personnel de la CISR. Le directeur vient d'entreprendre l'élaboration de procédures de l'AIPRP, lesquelles pourraient servir pour les nouveaux conseillers d'introduction aux politiques et procédures de la Direction de l'AIPRP en matière de traitement des demandes de communication et promouvoir une interprétation cohérente chez ceux-ci des éléments entrant dans le traitement des demandes de communication.

Recommandation 4.3 : Que la Direction de l'AIPRP achève l'élaboration des procédures de l'AIPRP, ce qui lui permettra d'offrir une approche plus cohérente à l'égard du traitement des demandes de communication.

Recommandation 4.4 : Que la direction de l'AIPRP élabore un manuel de politiques et de procédures de l'AI à l'intention du personnel de la CISR.

Recommandation 4.5 : Que la Direction de l'AIPRP élabore des critères pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire dont il faut tenir compte dans la communication ou la non-communication d'information visée par une exception discrétionnaire.

La Direction de l'AIPRP a un plan de formation pour tout son personnel.

La Direction de l'AIPRP met en application *ATIPimage*, qui lit les pages repérées en réponse à une demande de communication. Un agent de l'AIPRP peut ensuite examiner et préparer l'information sur le dossier électronique aux fins de la communication ou non.

La Direction de l'AIPRP utilise *ATIPflow*, mais cette technologie n'est pas utilisée pleinement comme outil de gestion proactif. En général, *ATIPflow* ne sert qu'à la présentation des statistiques et au contrôle des documents. La version d'*ATIPflow* qu'utilise la Direction ne peut pas produire de rapports sur le respect des délais des services de la CISR ayant un rôle à jouer dans le traitement des demandes de communication.

Recommandation 4.6 : Que la Direction de l'AIPRP mette à niveau *ATIPflow* pour être en mesure de gérer l'administration de l'AI proactivement.

CHAPITRE 5 : LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION

La *Loi sur l'accès à l'information* renvoie à des documents créés ou reçus, répertoriés et classés de façon qu'ils soient faciles à retrouver. Cela s'applique aux documents sur papier comme aux documents électroniques.

La CISR est en train de mettre en œuvre la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale* du Secrétariat du Conseil du Trésor. L'organisme mène une démarche visant l'évaluation de sa capacité, au plan qualitatif, de mettre la *Politique* en application. Il a formé un groupe de travail sur la gestion de l'information à la fin de l'automne de l'exercice 2005-2006.

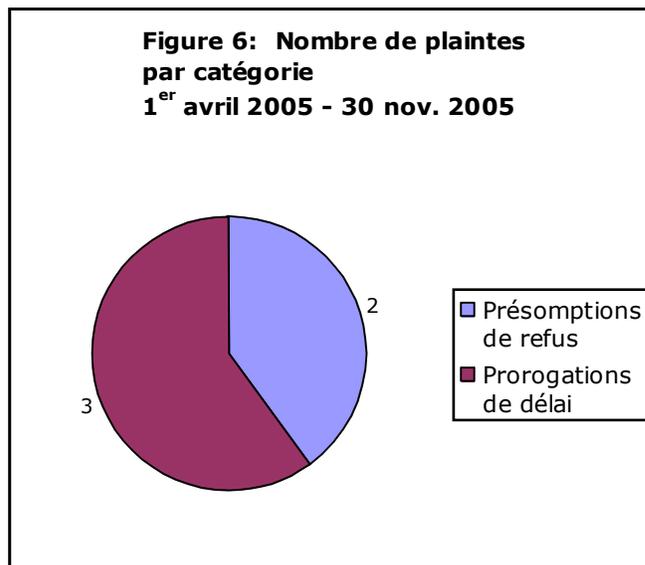
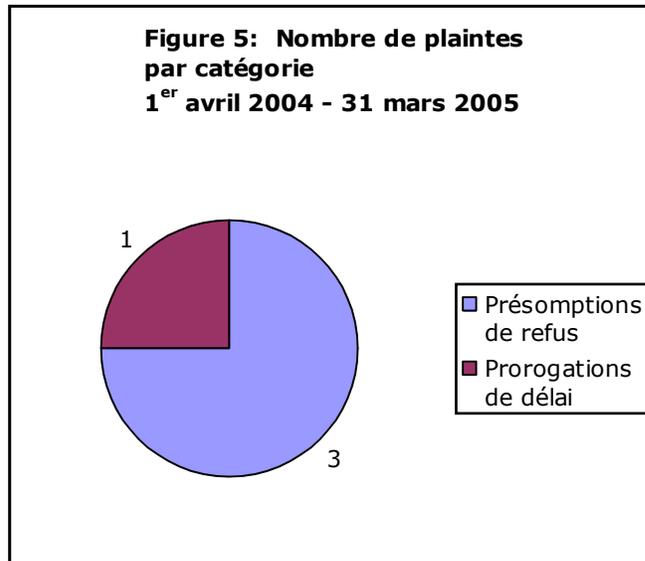
La CISR a pris un certain nombre de mesures pour donner accès à l'information au moyen d'autres méthodes. Ces mesures constituent une diffusion proactive de l'information. Jusqu'ici, il s'est agi de communiquer les données concernant les frais de déplacement et d'hébergement, et les attributions de contrats du Ministère de plus de 10 000 \$, les rapports de vérifications et de révisions grâce à l'affichage périodique de l'information sur le site Web de la CISR. On peut consulter l'information à : http://www.irb-cisr.gc.ca/en/about/transparency/index_e.htm. Le ministère est encouragé à déterminer quel autre type d'information pourrait faire l'objet d'une divulgation proactive.

Recommandation 5.1 : Que la CISR, dans le cadre du renouvellement du programme de GI, détermine les autres catégories d'information pouvant faire l'objet d'une divulgation proactive.

CHAPITRE 6 : LE PROFIL DES PLAINTES

Plaintes – Présomptions de refus

En 2004-2005, le Commissariat à l'information a mené à terme des enquêtes sur quatre plaintes déposées contre la CISR en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours des huit premiers mois de 2005-2006, cinq autres enquêtes ont été menées à terme. Les tableaux 5 et 6 font état des motifs des plaintes reçues durant la période.



En 2004-2005, les plaintes liées aux présomptions de refus reçues pour la CISR constituaient 75 % de la charge de travail pour ce ministère au Commissariat à l'information. Pour les huit premiers mois de 2005-2006, le pourcentage atteignait 60 %.

CHAPITRE 7 : CONCLUSION

La présente fiche de rendement contient un certain nombre de recommandations sur le fonctionnement de l'AI à la CISR. Particulièrement, l'élaboration d'un plan opérationnel et d'un plan d'amélioration de l'AI pour la Direction de l'AIPRP constituerait un élément essentiel du cadre administratif à l'appui de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les plans énonceraient les priorités, les tâches, les ressources, les produits livrables, les jalons, les délais et les responsabilités pour :

- le traitement et l'élimination des présomptions de refus;
- la gestion des activités quotidiennes du Bureau de l'AIPRP;
- la mise en œuvre des recommandations de la présente fiche de rendement que le ministère a acceptées.

D'autres recommandations ont trait au besoin d'une infrastructure à jour – politiques, procédures et technologie – pour appuyer l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à la CISR et à la Direction de l'AIPRP. La CISR doit aussi disposer d'une documentation à jour afin de favoriser la cohérence du processus décisionnel des agents qui assument les responsabilités à l'appui de la *Loi sur l'accès à l'information*.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

La liste suivante présente les recommandations par chapitre.

Chapitre 1 : La procédure de demande de communication

Recommandation 1.1 : Que les procédures de l'AIPRP qui sont en voie de rédaction incluent le ou les critères servant à juger une demande intéressante ou inintéressante.

Recommandation 1.2 : Que les procédures de l'AIPRP incluent des critères pour la clarification ou la modification d'une demande de communication.

Recommandation 1.3 : Que les procédures de l'AIPRP incluent la nécessité d'informer le demandeur du délai applicable au dépôt d'une plainte lorsque la demande de communication a presque un an.

Recommandation 1.4 : Que la Direction de l'AIPRP élabore une politique de dispense de frais pour les demandes de communication.

Recommandation 1.5 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP des critères qui permettent de juger quand considérer une demande de communication comme abandonnée ou impossible à traiter.

Recommandation 1.6 : Que la Direction de l'AIPRP produise un rapport hebdomadaire fournissant des renseignements sur les demandes de communication qui doivent être traitées à chaque étape du modèle de traitement afin d'enrayer les cas de présomption de refus.

Recommandation 1.7 : Que la Direction de l'AIPRP analyse les temps de traitement des BPR pendant l'exercice 2005-2006 afin de déterminer ceux qui ne fournissent pas les documents à la Direction à temps, et qu'elle incorpore des mesures visant à améliorer le rendement dans un plan d'amélioration de l'AI.

Recommandation 1.8 : Que le modèle de traitement des demandes de communication soit révisé afin d'en éliminer des étapes d'examen et que tout examen soit mené parallèlement à la procédure de traitement des demandes de communication.

Recommandation 1.9 : Que la Direction de l'AIPRP procède à une analyse des demandes de communication traitées en 2004-2005 et en 2005-2006 pour déterminer les raisons du dépassement des délais et qu'elle élabore des mesures pour remédier à la situation, mesures qui seront consignées dans un plan d'amélioration de l'AI.

Recommandation 1.10 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP l'obligation de mettre par écrit les motifs d'invocation des exceptions pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire et la prise en considération d'exceptions aux exemptions obligatoires.

Recommandation 1.11 : Que la Direction de l'AIPRP inclue dans les procédures de l'AIPRP l'obligation de mettre au dossier de traitement d'une demande de communication des renseignements sur les personnes responsables et les décisions et mesures prises de même que les événements survenus.

Chapitre 2 : Présomptions de refus

Recommandation 2.1 : Que la Direction de l'AIPRP produise un rapport mensuel fournissant au directeur de l'AIPRP et à la haute direction des renseignements sur la mesure dans laquelle les délais de traitement sont respectés à l'intérieur du modèle de traitement des demandes de communication. Ces rapports fourniront à la haute direction, aux BPR et au directeur de l'AIPRP l'information dont ils ont besoin pour évaluer le respect global à la CISR des dispositions de la Loi et des délais qu'elle impose pour répondre aux demandes de communication.

Recommandation 2.2 : Que la CISR atteigne le niveau de respect substantiel des délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2007.

Chapitre 3 : Profil des ressources

Recommandation 3.1 : Que la CISR examine l'utilisation de consultants lorsqu'on remarque une augmentation temporaire de la charge de travail que les ressources internes ne peuvent assumer si celle-ci a pour effet d'accroître le nombre de présomptions de refus.

Chapitre 4 : Cadre de leadership

Recommandation 4.1 : Que la haute direction lance l'élaboration d'une vision de l'accès à l'information qui puisse être communiquée au personnel du Ministère.

Recommandation 4.2 : Que la Direction de l'AIPRP élabore un plan opérationnel et un plan d'amélioration de l'AI pour appuyer la vision du Ministère en matière d'accès à l'information et orienter la mise en œuvre des améliorations visant à éliminer les présomptions de refus à la CISR.

Recommandation 4.3 : Que la Direction de l'AIPRP achève l'élaboration des procédures de l'AIPRP, ce qui lui permettra d'offrir une approche plus cohérente à l'égard du traitement des demandes de communication.

Recommandation 4.4 : Que la direction de l'AIPRP élabore un manuel de politiques et de procédures de l'AI à l'intention du personnel de la CISR.

Recommandation 4.5 : Que la Direction de l'AIPRP élabore les critères pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire dont il faut tenir compte dans la communication ou non-communication d'information visée par une exception discrétionnaire.

Recommandation 4.6 : Que la Direction de l'AIPRP mette à niveau *ATIPflow* pour être en mesure de gérer l'administration de l'AI proactivement.

Chapitre 5 : Cadre de gestion de l'information

Recommandation 5.1 : Que la CISR, dans le cadre du renouvellement du programme de GI, détermine les autres catégories d'information pouvant faire l'objet d'une divulgation proactive.

Commissariat à l'information du Canada
Questionnaire relatif aux fiches de rendement

**Ministère : Commission de l'immigration et du statut de réfugié
du Canada**

Rempli par : Eric Villemaire

**Titre : Directeur intérimaire, Accès à l'information et protection
des renseignements personnels**

Date : 10 mars 2006

1. LA PROCÉDURE DE DEMANDE DE COMMUNICATION

1.1 LE CLIENT (DEMANDEUR)

1.1.1 Profil du client

Source	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004- 31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005- 30 nov. 2005
Médias	12	8
Universitaires	11	3
Entreprises	94	46
Organismes	42	40
Public	80	16
Autre	11	19
Total	250	132

1.1.2 Classement des demandes

Le Bureau de l'AI classe-t-il d'une quelconque façon les demandes de communication (ex. : de nature délicate, courante, etc.)?

Oui Non

Dans l'affirmative, veuillez énumérer et définir les catégories et, si possible, indiquer le nombre de demandes de communication entrant dans chaque catégorie.

Catégorie	Définition	Nombre de demandes	
		1 ^{er} avr. 2004- 31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005- 30 nov. 2005
Intéressante		110	81
Inintéressante		140	51

1.1.3 Clarification de la demande

1.1.3.1 Demandes de communication nécessitant des clarifications	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Nombre de demandes	22	9

1.1.3.2 Y a-t-il des critères établis concernant les demandes nécessitant des clarifications?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	-------------------------------------

Dans l'affirmative, veuillez en fournir copie avec le questionnaire rempli.

1.1.3.3 Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AI confirme-t-il par écrit la façon dont il comprend la demande révisée? (Veuillez joindre les lignes directrices applicables, s'il y a lieu, au questionnaire rempli.)

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input checked="" type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.4 Service au client

1.1.4.1 Communication au client	Nombre	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Pages examinées	31 650	25 145
Pages communiquées en totalité ou en partie	20 947	12 921
Pages faisant l'objet de consultations en vertu des alinéas 9(1)a) ou b) ou d'un avis en vertu de l'alinéa c)	157 consult. 2 731 pages	27 consult. 421 pages

1.1.4.2 Si une demande a presque un an, le Bureau de l'AIPRP informe-t-il le demandeur des dispositions de l'article 31 et de la limite d'un an applicable au droit de déposer une plainte? (Veuillez joindre les lignes directrices applicables, s'il y a lieu.)

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input checked="" type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	-------------------------------------

1.1.4.3 Frais perçus / dispensés	Nombre / Montant	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Frais perçus à la réception de la demande	495 \$	430 \$

1.1.4.3 Frais perçus / dispensés	Nombre / Montant	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Frais perçus pour la photocopie	88 \$	0 \$
Frais perçus pour la recherche de documents	50 \$	0 \$
Frais perçus pour la préparation	0 \$	0 \$
Frais perçus pour la programmation	0 \$	0 \$
Total	633 \$	430 \$
Dispenses de frais demandées	Voir les notes	Voir les notes
Dispenses de frais accordées	Voir les notes	Voir les notes
Frais dispensés	860 \$	210 \$

1.1.4.4 Le Ministère a-t-il une politique écrite de dispense des frais?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	-------------------------------------

Dans l'affirmative, veuillez en joindre copie au questionnaire rempli.

1.1.4.5 Si les frais de demande de 5 \$ ne sont pas joints à une demande de communication et que celle-ci concerne une question tombant sous le coup de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le demandeur est-il consulté au sujet de la loi aux termes de laquelle la demande sera traitée?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input checked="" type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	-------------------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.5 Traitement des demandes

Traitement des demandes réglées pour la période	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Tous les documents ont été communiqués	122	34
Les documents ont été communiqués en partie	49	47
Rien n'a été communiqué (documents exclus)	0	0
Rien n'a été communiqué (documents exemptés)	9	5

Traitement des demandes réglées pour la période	Nombre de demandes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Demandes transférées	4	7
Demandes impossibles à traiter	35	33
Demandes abandonnées par le demandeur	34	7
Demandes traitées informellement	0	0
Total des demandes traitées	253	133
Demandes reportées sur l'exercice suivant	0	0

1.1.6 Traitement informel des demandes

1.1.6.1 Les demandes traitées informellement font-elles l'objet d'une concertation avec le demandeur?

Toujours	<input type="checkbox"/>	Presque toujours	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

1.1.6.2 Existe-t-il des critères établis pour décider de traiter une demande informellement?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	-------------------------------------

Dans l'affirmative, veuillez en joindre copie au questionnaire rempli.

1.2 TRAITEMENT DES DEMANDES

1.2.1 Temps de traitement

Étapes du modèle de traitement	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005		1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005	
	Nombre de jours prévus	Nombre moyen de jours réels	Nombre moyen de jours prévus	Nombre moyen de jours réels
Accueil des demandes	1	1	1	1
Recherche du BPR	8	23,84	8	14,72
Examen et préparation des documents	14	5,38	14	7,5

Services juridiques	3	Voir les notes	3	Voir les notes
Communications	3	Voir les notes	3	Voir les notes
Approbation ou autre – BPR	s.o.	Voir les notes	s.o.	Voir les notes
Approbation ou autre – cabinet du sous-ministre	s.o.	Voir les notes	s.o.	Voir les notes
Approbation ou autre – cabinet du ministre	s.o.	Voir les notes	s.o.	Voir les notes
Communication AI	1	Voir les notes	1	Voir les notes

1.2.2 Profil des prorogations de délai

1.2.2.1 Lorsqu'il faut proroger un délai aux termes du paragraphe 9(1), un avis est-il adressé au demandeur avant l'échéance du délai de 30 jours?

Toujours	X	Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	---	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.2 Lorsqu'un avis est envoyé aux termes de l'alinéa 9 (1)a) ou b) pour proroger un délai au-delà de la limite de 30 jours, envoie-t-on copie au Commissariat à l'information?

Toujours	X	Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	---	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.3 Après une demande de prorogation, s'il est peu probable que la nouvelle échéance sera respectée, le Bureau de l'AI contacte-t-il le demandeur pour :

a) l'avertir que la réponse sera en retard?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement	X	Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	---	--------	--

b) l'informer de la date d'échéance prévue de la réponse finale?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement	X	Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	---	--------	--

c) l'informer de son droit d'adresser une plainte au Commissaire à l'information?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement	X	Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	---	--------	--

1.2.2.4 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)a)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 30 jours ou moins	14	16
En raison du volume (recherche de nombreux documents) – 31 jours ou plus	Voir les notes	Voir les notes
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 30 jours ou moins	Voir les notes	Voir les notes
En raison du volume (recherche dans de nombreux documents) – 31 jours ou plus	Voir les notes	Voir les notes

1.2.2.5 S'il faut procéder à des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b), celles-ci sont-elles lancées dès qu'on sait qu'elles sont nécessaires?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.6 Prorogations en vertu de l'alinéa 9(1)b)	Nombre de prorogations	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Pour consultation d'une autre institution	0	0
Pour consultation d'un ordre de gouvernement canadien	0	0
Pour consultation d'un gouvernement étranger	0	0
Pour consultation d'un particulier	0	0
Pour consultation en vertu de l'article 69	0	0

1.2.2.7 Si une demande concerne les documents d'un tiers et que des consultations sont nécessaires, celles-ci sont-elles menées en vertu de l'alinéa 9(1)c)?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.8 Si une demande concerne les documents d'un tiers et que des consultations sont nécessaires, celles-ci sont-elles menées en vertu de l'alinéa 9(1)b)?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.9 Les avis destinés aux tiers sont-ils envoyés dès qu'on sait que ceux-ci sont nécessaires?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.10 Lorsqu'un avis est envoyé en vertu de l'alinéa 9(1)c), en transmet-on copie au Commissariat à l'information?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.11 Le délai applicable à la consultation d'un tiers est-il respecté (article 28)?

Oui		Non	
-----	--	-----	--

Dans la négative, veuillez expliquer.

Aucun tiers n'a été consulté pendant la période visée par le présent rapport.

1.2.2.12 Le Bureau de l'AI fournit-il la partie des documents demandés qui n'a pas besoin de faire l'objet de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) /ou 9(1)c)?

Toujours		Presque toujours		Parfois		Rarement		Jamais	
----------	--	------------------	--	---------	--	----------	--	--------	--

1.2.2.13 Avis en vertu de l'alinéa 9(1)c)	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Nombre de demandes faisant l'objet de consultations de tiers	0	0
Nombre de jours moyen nécessaires pour la réception des observations des tiers	0	0
Nombre de jours moyen nécessaires pour la prise d'une décision après la réception des observations des tiers	0	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27	0	0
Nombre d'avis envoyés en vertu de l'article 27 dont le délai n'est pas respecté	0	0
Nombre de demandes dont le délai prévu à l'alinéa 28(1)b) n'est pas respecté	0	0

1.2.3 Profil des transferts

Transferts	Nombre de transferts	
	1 ^{er} avr. 2004- 31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005- 30 nov. 2005
Demandes transférées dans les 15 jours	3	7
Demandes transférées après 15 jours	1	0
Total des demandes transférées	4	7
Transferts refusés	0	0

1.3 EXCEPTIONS

Veuillez fournir la documentation utile concernant les questions suivantes.

Questions	Oui	Non	Remarques
1.3.1 Lorsqu'une exception est invoquée, une explication est-elle jointe au dossier?		X	Généralement pas en ce qui concerne les exceptions obligatoires.
1.3.2 Le BPR établit-il la justification applicable à l'exception?		X	
1.3.3 Le Bureau de l'AI établit-il la justification applicable à l'exception?	X		Par des conversations avec le directeur de l'AIPRP.
1.3.4 Si la justification est établie par le BPR, existe-t-il une fonction de contestation de l'exception dûment justifiée à l'AI?		X	Sans objet.
1.3.5 Existe-t-il une procédure établie prévoyant que l'on verse au dossier la justification d'une exception discrétionnaire?		X	

2. PRÉSOMPTIONS DE REFUS

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus		
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent	1 ^{er} avr. 2004-	1 ^{er} avr. 2005-

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus			
		31 mars 2005	30 nov. 2005
1.	Nombre de demandes reportées	40	37
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent en présomption de refus au début du nouvel exercice	1	23
Partie B : Nouvelles demandes – à l'exception des demandes comptées dans la Partie A		1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice	250	132
4.A	Nombre de demandes traitées <i>dans</i> le délai réglementaire de 30 jours	161	68
4.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur à 30 jours <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i>	43	14
4.C	Durée du délai supplémentaire de traitement <i>sans qu'on ait demandé de prorogation</i>		
	1 à 30 jours	30	13
	31 à 60 jours	9	0
	61 à 90 jours	4	1
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Nombre de demandes dont le délai a été prorogé en vertu de l'article 9	14	16
6.A	Nombre de demandes traitées <i>dans</i> le délai prorogé obtenu	4	10
6.B	Nombre de demandes traitées dans un délai supérieur au délai prorogé	5	4
6.C	Durée du délai supplémentaire de traitement après expiration du délai prorogé		
	1 à 30 jours	0	3
	31 à 60 jours	3	0
	61 à 90 jours	2	0
	Plus de 91 jours	0	1
7.	Nombre de demandes en présomption de refus au 30 novembre 2005		25
Partie C : Facteurs			
8.	Utilisez cette partie pour décrire les facteurs qui peuvent avoir un effet sur les difficultés de traitement ou le délai nécessaire au traitement des demandes ou de certains types de demandes.		
	1- La demande est ambiguë – nous avons téléphoné au demandeur pour obtenir des éclaircissements, et ce dernier ne semble pas savoir ce qu'il veut.		

Statistiques applicables à l'analyse des présomptions de refus

- 2- Problèmes de dotation.
- 3- La formation des nouveaux employés.

3. PROFIL DES RESSOURCES

3.1 Profil des employés

Veillez fournir la liste de tous les employés du Bureau de l'AI.

Poste à temps plein	Classification	Nombre	Années d'expérience
Directeur	PM-6	1	12
Analyste	PM-4	6	1 à 22
Commis	CR-4	1	4
Adjoint administratif	AS-1	1	3
Poste à temps partiel	Classification	Nombre	Années d'expérience
Analyste	PM-4	1	2

3.2 Budget salarial du Bureau de l'AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé	ETP prévus	ETP utilisés
2004-2005	522 420 \$	554 162 \$		8
2003-2004	469 337 \$	484 507 \$		9
2002-2003	443 046 \$	346 747 \$		7

3.3 Budget de fonctionnement du Bureau de l'AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2004-2005	39 750 \$	38 176 \$
2003-2004	40 250 \$	27 363 \$
2002-2003	114 748 \$	129 147 \$

3.4 Ventilation du budget de fonctionnement du Bureau de l'AI utilisé ou réservé pour la formation et le matériel relatifs à l'AI

Exercice	Formation du personnel de l'AI	Formation des employés du Ministère en AI
2004-2005	5 570 \$	\$ VOIR LES NOTES
2003-2004	10 400 \$	\$ VOIR LES NOTES
2002-2003	15 371 \$	\$ VOIR LES NOTES

3.5 Ventilation du budget du Bureau de l'AI utilisé ou réservé pour l'emploi de consultants en AI

Exercice	Budget prévu	Budget utilisé
2004-2005	\$ s.o.	\$ s.o.
2003-2004	\$ s.o.	\$ s.o.
2002-2003	\$ s.o.	\$ s.o.

4. LE CADRE DE LEADERSHIP

Veillez fournir la documentation utile à l'appui d'une réponse affirmative au tableau ci-dessous.

Question	Oui	Non	Remarques
4.1.1 Existe-t-il une vision officielle de l'AI?		X	
4.1.2 A-t-on publié un plan opérationnel de l'AIPRP comportant des objectifs, des produits livrables, des échéances et des responsabilités		X	

Question	Oui	Non	Remarques
clairement définis?			
4.1.3 A-t-on publié un manuel de politiques et de procédures de l'AIPRP à l'intention du personnel du Ministère?		X	Outil ou séance de formation obligatoire pour tous les employés
4.1.4 Le manuel de politiques et de procédures de l'AIPRP est-il mis à jour au moins deux fois par an?		X	
4.1.5 Les responsabilités des BPR en matière d'AI sont-elles clairement définies dans un document fourni à ceux-ci?	X		Voir la pièce jointe.
4.1.6 Existe-t-il un guide interne du Bureau de l'AI sur le traitement des demandes de communication?		X	En cours.
4.1.7 Existe-t-il des critères établis pour justifier les prorogations de délai en vertu des alinéas 9(1)a) et 9(1)b)?		X	
4.1.8 Existe-t-il une ordonnance de délégation de pouvoirs?	X		Voir la pièce jointe.
4.1.9 Les rôles et les responsabilités en matière d'AI des fonctionnaires investis de pouvoirs délégués sont-ils clairement définis?	X		
4.1.10 La procédure d'approbation suppose-t-elle l'approbation ou l'accord de fonctionnaires qui ne sont pas investis de pouvoirs délégués?		X	
4.1.11 A-t-on publié un plan de formation de l'AIPRP?	X		Plans de formation pour tous les employés de l'AIPRP
4.1.12 A-t-on mis en œuvre l'<i>ATIPflow</i> ou un système analogue?	X		
4.1.13 Se sert-on proactivement d'<i>ATIPflow</i> pour relever les problèmes potentiels?	X		Rapports, etc.
4.1.14 Se sert-on d'<i>ATIPflow</i> pour	X		

Question	Oui	Non	Remarques
fournir des rapports à la haute direction au moins une fois par mois?			
4.1.15 Le programme de l'AI a-t-il fait l'objet d'une vérification au cours des trois dernières années?		X	

4.2 Règlement des problèmes d'AI

Situation	Mesures prises	Progrès
Besoin de sensibilisation	Formation	Sensibilisation accrue
Procédure standard	Élaboration du manuel de procédures	Devrait être achevée en 2006-2007.

4.3 Solutions aux demandes de services non prévues du 1^{er} avril 2004 au 30 novembre 2005

Demande de services	Solution
Forte hausse pendant l'exercice 2004-2005	Obtention d'un financement temporaire pour l'embauche de deux analystes pour l'exercice 2005-2006

5. LE CADRE DE GESTION DE L'INFORMATION

5.1 Quelles mesures a-t-on prévues et quels progrès a-t-on enregistrés entre le 1^{er} avril 2004 et le 30 novembre 2005 pour donner accès à l'information par d'autres moyens?

Mesure prévue	Mesure prise	Progrès
Communication proactive des frais de déplacement et d'hébergement	Sur le WEB	

5.2 Qu'a-t-on fait pour mettre en œuvre la *Politique du SCT sur la gestion de l'information gouvernementale*?

Comme responsable du domaine, la DPGPG s'apprête à réaliser une auto-évaluation des capacités en GI. Un groupe de travail de la GI a été mis sur pied à la fin de l'automne de 2005 et compte aussi des représentants de Bibliothèque et Archives Canada. Nous procédons à l'évaluation des propositions reçues, et un contrat devrait être octroyé à la fin de janvier 2006. Le CGCI devrait terminer, d'ici le 30 avril 2006, un plan d'action, dernier produit livrable. De plus, des représentants de la DPGPG siègent au comité consultatif de la GI dans les petits organismes et font partie du Groupe de travail sur la gouvernance et la reddition des comptes.

5.3 Quel pourcentage approximatif des fonds documentaires ministériels est couvert par un plan de conservation et d'élimination des documents et les responsables de celui-ci?

Plan ministériel de conservation et d'élimination des documents	100 %
Responsables de l'élimination des documents	100 %

5.4 Le Ministère a-t-il un ou des systèmes de classification de l'information?

Oui	X	Non	
-----	---	-----	--

Dans l'affirmative, veuillez fournir la documentation décrivant le ou les systèmes en question.

5.5 Comment s'assure-t-on que les systèmes de classification restent à jour et exhaustifs?

--

6. LE PROFIL DES PLAINTES

Données fournies par le Commissaire à l'information concernant les plaintes adressées au Commissariat et leur règlement.

6.1 Plaintes réglées par catégorie

Catégorie	Nombre de plaintes	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2004-30 nov. 2005
Refus de communication	0	2
Retard (présomption de refus)	3	3
Prorogation de délai	1	0
Frais	0	0
Langue	0	0
Publication	0	0
Divers	0	0
Total	4	5

6.2 Résultats des plaintes

Catégorie	Nombre de résultats	
	1 ^{er} avr. 2004-31 mars 2005	1 ^{er} avr. 2005-30 nov. 2005
Réglées	4	2
Non réglées	0	0
Non fondées	0	2
Abandonnées	0	1
Total	4	5