



Commissaire  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada

# Rapport annuel du Commissaire à l'information 2003-2004





# Commissaire à l'information

## Rapport annuel

### 2003-2004

« Cette initiative, qui vise à apporter une certaine transparence au gouvernement et à veiller à ce qu'il rende des comptes, a toujours été celle des députés de tous les partis. Ce n'est pas une initiative du gouvernement. »

M. John Bryden, p.c.  
(Ancaster-Dundas-Flamborough-Aldershop, pcc)  
Deuxième lecture du projet de loi C-462  
émanant des députés  
lundi, le 26 avril 2004

Le Commissaire à l'information du Canada  
112, rue Kent, 22ième étage  
Ottawa ON K1A 1H3

(613) 995-2410

1-800-267-0441 (sans frais)

Télécopieur (613) 947-7294

(613) 992-9190 (appareil de télécommunications pour sourds)

**general@infocom.gc.ca**

**www.infocom.gc.ca**

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2004

No. de cat. IP1/2004

ISBN 0-662-68-163-0

« La présente loi a pour objet d'élargir l'accès aux documents de l'administration fédérale en consacrant le principe du droit du public à leur communication, les exceptions indispensables à ce droit étant précises et limitées et les décisions quant à la communication étant susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif. »

Paragraphe 2(1)  
*Loi sur l'accès à l'information*

juin 2004

L'honorable Daniel Hays  
Président  
Sénat  
Ottawa ON K1A 0A4

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 2003 au 31 mars 2004.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. M. Reid', with a large, sweeping flourish above the name.

L'honorable John M. Reid, c.p.

juin 2004

L'honorable Peter Milliken  
Président  
Chambre des communes  
Ottawa ON K1A 0A6

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 2003 au 31 mars 2004.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. M. Reid', written in a cursive style.

L'honorable John M. Reid, c.p.



# RAPPORT ANNUEL 2003-2004

## Table des matières

MANDAT .....	1
<b>Chapitre I : LES CONSEILS D'UN COMMISSAIRE À UN NOUVEAU PREMIER MINISTRE .....</b>	<b>3</b>
<b>Chapitre II : LES DÉLAIS DANS LE SYSTÈME - FICHES DE RENDEMENT .....</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre III : ENQUÊTES ET EXAMENS .....</b>	<b>21</b>
<b>Statistiques sur la charge de travail .....</b>	<b>21</b>
<b>Normes de qualité de service .....</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre IV : RÉSUMÉS DES CAS .....</b>	<b>29</b>
<b>Chapitre V : LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LES TRIBUNAUX .....</b>	<b>49</b>
<b>A. Le rôle de la Cour fédérale .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Le Commissaire et les tribunaux .....</b>	<b>50</b>
I) Affaires réglées .....	50
II) Affaires en cours - Le Commissaire en tant que demandeur/appelant .....	53
III) Affaires en cours - Le Commissaire en tant qu'intimé .....	58
IV) Affaires en cours - Le Commissaire en tant qu'intervenant .....	62
<b>C. Modifications législatives .....</b>	<b>68</b>
<b>Chapitre VI : LES SERVICES INTÉGRÉS .....</b>	<b>77</b>
<b>Chapitre VII : FICHES DE RENDEMENT .....</b>	<b>83</b>





# MANDAT

---

Le Commissaire à l'information est un ombudsman nommé par le Parlement pour instruire les plaintes voulant que le gouvernement ait dénié les droits conférés par la *Loi sur l'accès à l'information* – la législation canadienne en matière d'accès à l'information.

L'adoption de cette loi, en 1983, a donné aux Canadiens le droit légal étendu d'accéder aux renseignements consignés sous quelque forme que ce soit et relevant de la plupart des institutions fédérales.

La Loi accorde à ces institutions 30 jours pour répondre aux demandes de communication. Une prorogation du délai peut être obtenue si les documents à examiner sont nombreux, et s'il faut consulter d'autres organismes ou informer des tiers. Le demandeur doit toutefois être avisé à l'intérieur du premier délai.

Bien entendu, le droit d'accès n'est pas absolu. Il est assujéti à des exceptions précises et limitées qui établissent un équilibre entre, d'une part, l'accès à l'information et, d'autre part, la vie privée, le secret commercial, la sécurité nationale et les communications franches qui sont nécessaires à l'élaboration des politiques.

Les exceptions permettent de soustraire certains documents à la communication, ce qui provoque souvent des différends entre les demandeurs et les ministères. Les demandeurs insatisfaits peuvent s'adresser au Commissaire à l'information, qui instruira leurs plaintes, lorsque ceux-ci soutiennent :

- qu'on leur a refusé les renseignements demandés;
- qu'on leur a demandé trop d'argent pour copier les renseignements;
- que la prorogation par le ministère du délai de 30 jours pour fournir les renseignements n'est pas justifiée;
- que les documents n'ont pas été fournis dans la langue officielle choisie par le demandeur ou que la période requise pour la traduction n'est pas raisonnable;

- que le guide Info Source ou les bulletins périodiques qui sont publiés pour aider le public à utiliser la Loi leur pose des problèmes;
- qu'ils ont éprouvé un autre problème quelconque en ayant recours à la Loi.

Le Commissaire possède de puissants pouvoirs d'enquête. Ces pouvoirs constituent des incitatifs pour que les institutions fédérales respectent la Loi et les droits des demandeurs.

À titre d'ombudsman, le Commissaire ne peut toutefois ordonner qu'une plainte soit résolue d'une façon ou d'une autre. Il doit donc compter sur la persuasion pour résoudre les différends et ne demander l'intervention de la Cour fédérale que s'il estime qu'une personne a été indûment privée de son droit d'accès et qu'on n'a pas pu en arriver à une solution négociée.

# CHAPITRE I

## LES CONSEILS D'UN COMMISSAIRE À UN NOUVEAU PREMIER MINISTRE

---

Les gouvernements ont le don de réveiller dans tout commissaire à l'information le sceptique qui sommeille. Maintes et maintes fois, régime après régime, scandale après scandale, les chefs de gouvernement suscitent des attentes toujours plus élevées en promettant davantage de responsabilisation et de transparence. Cependant, avec la même constance, les gouvernements conservent leur vive prédilection pour le secret, la manipulation de nouvelles, les tactiques dilatoires et la prise de décisions sans trace écrite. Quand il s'agit de respecter le « droit de savoir » du public, les gouvernements trouvent extrêmement difficile de passer de la parole aux actes.

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information*, le 1<sup>er</sup> juillet 1983, un gouvernement conservateur (celui de Brian Mulroney) et un gouvernement libéral (celui de Jean Chrétien) ont déployé des efforts, plus ou moins heureux, pour respecter (ou bafouer – selon le point de vue) la lettre et l'esprit des dispositions législatives fédérales sur le « droit de savoir ». Au cours de ces deux décennies, trois commissaires à l'information successifs ont présenté des rapports annuels au Parlement décrivant le triste état du droit d'accès du public aux documents relevant du gouvernement. Dans ces rapports, les commissaires ont recommandé aux gouvernements des mesures administratives de sorte que les dispositions législatives sur l'accès à l'information fonctionnent avec la vigueur voulue par le Parlement et des changements que le Parlement devrait apporter pour renforcer la Loi à la lumière des nouvelles formes de gouvernance et des nouvelles technologies de l'information et de communication. Malheureusement, comme l'a souligné un ancien commissaire à l'information, on aurait pu envoyer les rapports des commissaires sur un engin spatial aux confins de l'espace, pour le même résultat.

Dans l'année visée par le présent rapport, un nouveau premier ministre, Paul Martin en l'occurrence, prenait les commandes du pays. Le Premier ministre Martin est arrivé au pouvoir avec l'intention expresse d'améliorer la qualité de la démocratie au Canada – y compris la transparence de ses institutions fédérales. Les expressions « ouverture », « transparence », « responsabilisation », « intégrité » meublent constamment ses propos. Y a-t-il matière à l'optimisme? Le gouvernement Martin aura-t-il suffisamment de confiance en soi, de courage et d'honnêteté pour faire échec à la prédilection pour le secret à laquelle succombent les gouvernements? Disons que les premiers signes sont positifs.

Par exemple, le gouvernement Martin a annoncé une politique visant la communication proactive des dépenses de voyage et d'hôtel engagées par les ministres, leurs collaborateurs et collaboratrices et les hauts fonctionnaires. De plus, en réponse au rapport de la Vérificatrice générale concernant le programme des commandites, le gouvernement Martin a annoncé qu'il étudierait la question d'assujettir les sociétés d'État à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Au sujet des sociétés d'État, cette réflexion aurait dû être amorcée il y a longtemps. En fait, la question a été étudiée sérieusement par un comité de la Chambre des communes, en 1986, qui avait recommandé à l'unanimité que les sociétés d'État soient assujetties au droit d'accès; tous les commissaires à l'information en poste dans l'intervalle ont fait la même recommandation; 13 projets de loi d'inspiration parlementaire ont été déposés pour assujettir les sociétés d'État au droit d'accès; les Vérificateurs généraux ont recommandé que les sociétés d'État soient tenues à la transparence. Seuls les dirigeants gouvernementaux – et les sociétés d'État – résistent. Nos remerciements, donc, au gouvernement Martin pour cette initiative.

De plus, le gouvernement a donné des indications à l'effet qu'il mettrait fin à la « valse-hésitation » quand il s'agit d'assujettir tous les agents du Parlement (le Vérificateur général, le Directeur général des élections, le Commissaire aux langues officielles, le Commissaire à la protection de la vie privée et le Commissaire à l'information) à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le scandale entourant les agissements de George Radwanski, ancien Commissaire à la protection de la vie privée, et certains de ses collaborateurs et collaboratrices vient prouver de façon éclatante l'absolue nécessité de lever le voile du secret qui protège ces importantes institutions. À cet égard, la cause a enregistré un recul lorsque le Parlement a récemment adopté un projet de loi créant un nouvel agent du Parlement, le Commissaire à l'éthique, qui ne serait pas assujetti au droit d'accès. Le côté comique de cette mesure est le fait que le Bureau du conseiller en éthique, qui est censé être remplacé par le Commissaire à l'éthique, était lui assujetti au droit d'accès.

Même si le gouvernement Martin n'a pas indiqué s'il serait disposé à lancer un examen et une réforme de nature générale de la *Loi sur l'accès à l'information*, il apparaît évident qu'à ses yeux une loi dynamique sur le droit d'accès à l'information représente un ingrédient clé quand il s'agit d'assurer la responsabilité dans l'administration fédérale.

À cet égard, n'oublions pas que la Cour suprême du Canada a souligné que les dispositions législatives sur l'accès à l'information ont pour objet la reddition de comptes par les responsables gouvernementaux. N'oublions pas non plus que c'est en grande partie grâce aux dispositions législatives sur l'accès à

l'information que les députés, les journalistes, les universitaires et les chercheurs peuvent mettre au jour les écarts de conduite et les cas de mauvaise gestion dans l'administration publique, y compris le soi-disant cafouillis d'un million de dollars au ministère du Développement des ressources humaines, les dépassements de coûts du Registre des armes à feu, les relations de l'ancien premier ministre avec la Banque de développement du Canada, et le récent scandale des commandites à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Nul doute qu'une loi renforcée amènera encore davantage de responsabilisation et d'intégrité de la part des hauts dirigeants élus et nommés.

Il y a dix ans, dans son rapport annuel 1993-1994 au Parlement, John Grace, ancien Commissaire à l'information, décrivait une année qui n'est pas sans rappeler celle qui est visée par le présent rapport – marquée par la fin de la 34<sup>e</sup> législature, des élections générales et un changement de premier ministre. M. Grace a résumé en ces termes le rendement du gouvernement Mulroney :

« Hélas, sous l'influence de ministres souvent hostiles et de fonctionnaires traînants, certains ministères se sont mis à gérer les exceptions au lieu de promouvoir la transparence. L'accès à certains renseignements couramment disponibles antérieurement a été bloqué, manifestement pour protéger des entreprises privées ou la vie privée de certaines personnes. Les membres de la classe politique et les fonctionnaires ont considéré la *Loi sur l'accès à l'information*, avec ses dispositions parfois légalistes et lourdes, comme la règle de base de leurs réponses au public. Pour traiter avec un client difficile, le Bureau du Conseil privé et d'autres institutions avaient recours au stratagème suivant : ils forçaient cette personne à présenter une demande officielle pour ensuite faire traîner la procédure aussi longtemps que possible. »

(Rapport Annuel 1993-1994, p. 9)

Remplacez « Mulroney » par « Chrétien », et le texte décrit tout aussi bien le rendement du gouvernement Chrétien. Il est intéressant de noter que, dans le rapport 1993-1994, l'ancien Commissaire Grace avait lancé ce défi au nouveau gouvernement Chrétien : « Ayez suffisamment confiance en vous pour vous laisser examiner et assez de courage pour être francs. Aucun gouvernement ne peut ignorer impunément que, pour lui, obligation de rendre compte équivaut à transparence. » (Rapport Annuel 1993-1994, p. 9) Et voici que, en 2004, pendant que les comités parlementaires, les enquêtes publiques et la GRC s'emploient à démêler l'écheveau des scandales datant de l'époque Chrétien, il apparaît évident que le défi lancé par M. Grace est tombé dans l'oreille d'un sourd. En fait, le gouvernement Chrétien a déployé des efforts exceptionnels, soutenus, auprès des tribunaux, et par son refus de lui accorder des fonds suffisants, dans le but de miner l'efficacité du Commissariat à l'information. Nous y reviendrons.

On a encore cette impression de « déjà-vu » lorsqu'on évoque la plate-forme électorale du Parti libéral de 1993, intitulée « Pour la création d'emplois, pour la relance économique : le plan d'action libéral pour le Canada » (le Livre rouge, comme on l'appelait alors). Le document qualifiait la notion d'« ouverture » de mot clé du programme libéral et reconnaissait le fait que la population en avait assez des gouvernements qui ne la consultent pas, qui ne tiennent pas compte de son avis ou qui essaient de mener des éléments importants des opérations gouvernementales derrière des portes closes. Rien n'a davantage miné le droit d'accès, au cours des vingt dernières années, que le mépris montré à l'égard de celui-ci par deux premiers ministres ayant longtemps exercé le pouvoir. Leur exemple destructeur s'est répandu comme un cancer dans les cabinets des premiers ministres successifs, au Bureau du Conseil privé et dans les hautes sphères gouvernementales. Pendant vingt ans, les Canadiens et Canadiennes à la recherche d'information – particulièrement au sujet de toute question que le gouvernement considérait comme « délicate » – se sont heurté à un mur d'obstruction, de tracasseries et d'atermoiements. Récemment, M. Charles Guité a témoigné sous serment, devant le Comité des comptes publics, qu'on ne tenait pas de dossiers sur les commandites afin de contourner la *Loi sur l'accès à l'information*.

À son crédit, le Premier ministre Martin a commencé à faire échec à la mentalité qui prévaut en haut lieu voulant que la *Loi sur l'accès à l'information* est un embêtement et que la transparence est une chose à éviter, même si le prix à payer est l'abandon de l'obligation professionnelle consistant en la tenue de dossiers complets. Il a indiqué sans détour que la fin ne justifie pas les moyens, que la tenue de dossiers dans les règles est essentielle pour une bonne gouvernance et que les politiciens et les fonctionnaires devraient faire montre de transparence dans la conduite des affaires publiques.

Il est vrai que les enquêtes menées par le Commissaire à l'information (voire, les études internes de l'administration fédérale) montrent que les ministères, souvent, ne cherchent pas loin les raisons pour justifier le secret, tant et aussi longtemps qu'aucune plainte n'est déposée. Les ministères, souvent, ne prennent pas au sérieux leur obligation de respecter une approche en deux volets avant l'application des exceptions discrétionnaires. Trop souvent, les ministères se contentent de répondre à cette seule question : « Peut-on refuser la communication des documents demandés? ». Le nouveau Premier ministre l'a dit clairement – tout comme les dispositions législatives relatives à l'accès à l'information – : les fonctionnaires devraient également se demander : « Et même si on peut refuser la communication, pour quelles raisons les documents devraient-ils rester secrets? ». Ce qui m'apparaît encore plus troublant, c'est le fait que trop de hauts fonctionnaires (élus et nommés) évitent

sciemment de rendre des comptes au public en s'assurant qu'il n'y a pas de trace écrite des décisions prises ou des fonds accordés.

Pour qu'un nouveau gouvernement réussisse l'implantation d'une culture de la transparence, il devra dissiper les idées fausses que les hauts fonctionnaires – et d'anciens premiers ministres – tenaient pour vraies et ont répandues. Les idées fausses les plus courantes sont : la population fait un mauvais usage des dispositions législatives; le gouvernement croule sous les demandes de communication; la loi coûte trop cher, et elle empêche la prestation de conseils sans réserves au sujet d'un large éventail d'options.

Peut-être que la mention de certains faits aidera un nouveau Premier ministre à faire la part des idées fausses qui vont probablement se faufiler dans les documents et séances d'information que lui offriront ses collaborateurs et collaboratrices.

Premièrement, les Canadiens et Canadiennes utilisent de façon extrêmement responsable le droit d'accès. Il a fallu dix ans pour que le gouvernement reçoive, en tout, le nombre de demandes de communication (50 000) qu'il prévoyait de recevoir pendant la première année d'application de la Loi. À l'heure actuelle, tous les ministères et organismes fédéraux reçoivent moins de la moitié du nombre de demandes de communication qui avait été prévu pour chaque année. En 2002-2003, l'administration fédérale avait reçu quelque 23 000 demandes de communication.

Deuxièmement, les Canadiens et Canadiennes présentent des demandes ciblées, visant un petit nombre de documents. Une étude menée en 2002 révèle que 80 % de toutes les demandes de communication se soldent par la communication de moins de 100 pages. Seulement 1 % des demandes de communication concernaient plus de 1 000 pages de documents. De plus, 90 % des demandeurs font moins de sept demandes de communication par année – la majorité ne présentant qu'une seule demande. En fait, seulement 35 % des demandeurs font plus d'une demande par année.

Troisièmement, moins de 10 % des demandes font l'objet d'une plainte au Commissaire à l'information, – et le coût total du régime – y compris le Commissariat – représente moins d'un dollar par année par Canadien.

Malgré cette manifestation remarquable de modération de la part des utilisateurs, un récent rapport établi par des dirigeants gouvernementaux proposait de rendre le recours à la *Loi sur l'accès à l'information* plus difficile, plus dispendieux et plus lent et d'assujettir davantage celui-ci à un contrôle gouvernemental. Décidément, la résistance à la transparence n'a pas de limite!



Il ne nous reste qu'à espérer et qu'à exhorter un nouveau gouvernement à ne tenir aucun compte des légendes intéressées qui circulent parmi les bureaucrates et à rejeter les initiatives proposées par ceux-ci afin de pénaliser une communauté d'utilisateurs qui, comme le montrent clairement les statistiques, fait preuve de modération et de responsabilité.

L'idée reçue voulant que la *Loi sur l'accès à l'information* retire aux fonctionnaires leur capacité de fournir des conseils de nature privée aux ministres est la plus répandue et la plus pernicieuse de toutes. Même si elle est dénuée de tout fondement juridique, les responsables gouvernementaux s'en servent pour justifier un recours accru aux séances d'information, la disparition croissante des ordres du jour et comptes rendus de réunion et l'élargissement de la zone officielle de secret derrière laquelle s'abritent les responsables gouvernementaux.

En fait, la *Loi sur l'accès à l'information* protège désormais très efficacement le caractère confidentiel des avis ou recommandations élaborés par des fonctionnaires à l'intention de ministres. L'exception en question, qui figure à l'article 21 de la Loi, arrive troisième dans les statistiques tenues sur la fréquence d'utilisation des treize exceptions de la Loi permettant de refuser la communication des documents. Elle a fait l'objet de contestations judiciaires, et la Section d'appel de la Cour fédérale a rendu des décisions confirmant ses qualités péremptoires. La Loi reconnaît que la franchise est essentielle entre les fonctionnaires et les ministres, ce qu'elle soutient en tant qu'élément de la responsabilité ministérielle, qui s'inscrit dans le régime de démocratie parlementaire britannique.

Pourtant, malgré la clarté des dispositions législatives à cet égard, et malgré le fait que les avis et recommandations sont rarement communiqués (et, le cas échéant, seulement lorsque les ministres veulent rendre cette information publique), cette idée reçue a la vie dure. Le professeur Donald Savoie, universitaire reconnu, auteur et conseiller du premier ministre Martin, a accordé une entrevue à la radio le 1<sup>er</sup> mars 2004 au cours de laquelle il a prétendu qu'il était beaucoup plus difficile pour les sous-ministres de dire la vérité à leurs supérieurs dans le contexte de notre régime d'accès à l'information. Il a ajouté que, avant l'avènement de la *Loi sur l'accès à l'information*, les avis fournis aux ministres étaient de nature privée, tandis qu'ils sont désormais de nature publique. Le professeur Savoie peut avoir raison quand il dit que les fonctionnaires trouvent de plus en plus difficile de dire la vérité à leurs supérieurs, mais il a tout faux quand il affirme que c'est parce que les dispositions législatives sur l'accès à l'information ont fait disparaître une zone de secret entre les ministres et les hauts fonctionnaires.

## Réaliser des progrès à l'égard des éléments de base

Le président du Conseil du Trésor est le ministre responsable de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* dans l'administration fédérale. Au cours de l'année visée par le présent rapport, le centre décisionnel de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a été intégré au centre décisionnel de l'information, sous l'égide de la Direction du dirigeant principal de l'information.

Cette intégration représente une mesure positive, s'inscrivant dans la foulée de l'approbation, par le Conseil du Trésor, d'une nouvelle politique sur la gestion de l'information gouvernementale. Le SCT a ainsi reconnu le lien essentiel entre des droits efficaces relatifs à l'information (c.-à-d. le droit d'accès et le droit à la protection de sa vie privée) et une gestion efficace des dossiers. L'un des principaux principes sur lesquels repose la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale du SCT est l'obligation pour les fonctionnaires de créer des documents pour étayer les décisions et les processus décisionnels pendant toute l'évolution des politiques, des programmes et de la prestation des services.

Le SCT a également montré la voie dans la mise en œuvre de la Politique en communiquant de façon proactive, sur les sites Internet, des renseignements relatifs aux frais de déplacement et d'accueil engagés par les hauts fonctionnaires. Il examine également la possibilité de rendre d'autres catégories d'information disponibles de manière proactive, comme les données sur les contrats, les subventions et les contributions. Ce sont là des initiatives positives. Cependant, le SCT hésite encore à permettre la consultation en direct de sa base de données sur les demandes de communication dont se servent les organismes centraux pour surveiller et coordonner les réponses aux demandes. Le système CDAI (coordination des demandes d'accès à l'information) est techniquement prêt à être consulté en direct, mais le SCT continue d'hésiter à « ouvrir les vannes ». Si les hauts fonctionnaires de toute l'administration fédérale ont la capacité, grâce au système CDAI, de savoir quelles demandes de communication sont présentées, pourquoi pas alors les membres du public? D'après la plus récente information fournie par le SCT à ce sujet, la question serait à l'étude jusqu'en juin 2004.

Bien des efforts positifs sont en cours au SCT et ailleurs dans l'administration fédérale pour déterminer l'étendue du déficit en matière de gestion de l'information et relever les pratiques idéales, les outils de vérification, les compétences, la formation et les ressources nécessaires pour combler le « déficit » en question. La somme de quelque six millions de dollars en deux ans a déjà été réservée pour une mise en œuvre accélérée de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale. Les représentants de 18 ministères et organismes

prennent part à l' « Initiative de leadership en gestion de l'information », laquelle vise à conserver la priorité aux efforts destinés à combler le déficit en matière de gestion de l'information.

Pour un commissaire à l'information, tous ces éléments donnent des raisons d'espérer. Le ministre responsable du droit d'accès comprend la nécessité de concentrer les efforts sur l'infrastructure, les compétences et la formation en matière d'information. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une sphère d'intervention « porteuse » qui procure aux ministres une couverture médiatique positive ou la reconnaissance du public, cela n'en est pas moins des activités essentielles à une bonne gouvernance : la prise de décisions judicieuses et la responsabilisation grâce à la transparence. Toutes nos félicitations au ministre, Reg Alcock, et à la ministre sortante, Lucienne Robillard, pour avoir relevé leurs manches et s'être attaqué aux éléments fondamentaux!

### **La Cour fédérale tranche**

Comme on l'a décrit dans les rapports annuels antérieurs, le gouvernement Chrétien, pendant les quatre dernières années, a présenté quelques 27 requêtes à la Cour fédérale contre le Commissaire à l'information, requêtes visant à restreindre les pouvoirs d'enquête de celui-ci. Ces quelques 27 requêtes peuvent être regroupées dans sept catégories de requêtes visant à :

- 1) éliminer les pouvoirs du Commissaire de consulter les documents conservés dans les cabinets des ministres pendant ses enquêtes;
- 2) éliminer les pouvoirs du Commissaire de citer à comparaître les ministres et les membres du personnel de ministres pendant ses enquêtes;
- 3) éliminer le pouvoir du Commissaire de consulter des documents que le gouvernement prétend être assujettis au secret qui lie un avocat à son client, à moins que le Commissaire ne puisse faire la preuve qu'un tel accès est « absolument nécessaire »;
- 4) éliminer les pouvoirs du Commissaire de demander à des témoins du gouvernement de donner un avis sur des politiques gouvernementales;
- 5) éliminer les pouvoirs du Commissaire de faire et de conserver des copies (jusqu'à la fin de l'enquête ou de la poursuite judiciaire s'y rattachant) de documents qui lui ont été fournis par le gouvernement dans le cadre d'enquêtes;
- 6) éliminer le pouvoir du Commissaire d'imposer des ordonnances de non-divulgaration à l'intention des témoins qui sont interrogés pendant des enquêtes;

7) éliminer le pouvoir du Commissaire de mener à bien une enquête avant que la question faisant l'objet de l'enquête puisse être déférée à un tribunal pour décision. Dans ce cas, le gouvernement avait demandé à la Cour de statuer que les documents conservés dans les cabinets des ministres ne sont pas assujettis au droit d'accès.

Quelque quatre années de diverses procédures se sont écoulées avant que la Section de première instance de la Cour fédérale ait pu rendre un jugement sur le fond. Six juges de la Section de première instance, six juges de la Cour d'appel et trois juges de la Cour suprême du Canada ont traité des questions de procédure. Plus récemment, le 25 mars 2004, la juge Dawson de la Section de première instance a rendu une décision de 179 pages quant au fond sur les cinq dernières questions en litige, c.-à-d. les éléments 3 à 7 plus haut. Les éléments 1 et 2 ont été tranchés antérieurement, en faveur du Commissaire. Autrement dit, le gouvernement ne peut pas empêcher le Commissaire de consulter les documents conservés au cabinet du premier ministre ou de ministres et ne peut pas empêcher le Commissaire d'obliger les ministres ou le personnel des ministres à fournir un témoignage oral.

Pour ce qui est des éléments 3 à 7, la juge Dawson a conclu ce qui suit :

3) Droit d'accès à des documents assujettis au secret qui lie un avocat à son client

Le gouvernement avait demandé à la Cour de statuer que le Commissaire à l'information peut obliger la production de documents qui sont assujettis au secret qui lie un avocat à son client seulement s'il peut faire la preuve que l'accès aux documents est « absolument nécessaire » à l'enquête connexe. La juge Dawson a fondé sa décision sur un examen de l'objet de la Loi, du rôle du Commissaire et de la formulation du paragraphe 36(2) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Selon l'objet de la Loi, les décisions quant à la communication sont susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif. La juge Dawson a conclu que le critère de l' « absolue nécessité » aurait pour effet de restreindre considérablement la capacité du Commissaire de mener son enquête et un recours indépendant.

En ce qui concerne le rôle du Commissaire, la Cour a noté que celui-ci est assujetti à une très forte obligation statutaire de respect du caractère confidentiel et n'a aucun pouvoir d'ordonner la communication de documents gouvernementaux. Toujours selon la Cour, le secret qui lie un avocat à son client n'est pas rompu lorsque des documents sont fournis au Commissaire. Pour cette deuxième raison, la juge Dawson a rejeté le critère de l' « absolue nécessité ».

Enfin, la Cour s'est penchée sur la formulation du paragraphe 36(2), selon lequel le Commissaire doit avoir accès à tous les documents dont il a besoin « nonobstant toute autre loi fédérale et toute immunité reconnue par le droit de la preuve ». La juge Dawson a conclu que le fait d'imposer le critère de l'« absolue nécessité » par rapport à cette formulation très claire serait contraire à l'intention du Parlement.

#### 4) Bien-fondé des questions

Le gouvernement avait demandé à la Cour d'établir si le Commissaire avait outrepassé ses pouvoirs lorsque des questions avaient été posées à Jean Pelletier et l'honorable Art Eggleton, sollicitant leur avis sur un sujet et, dans un cas, les invitant à faire des commentaires sur l'avis d'un autre témoin.

La juge Dawson a refusé d'attaquer les questions (les témoins ont répondu à certaines et certaines autres ont été retirées), vu l'absence d'allégations à l'effet que les questions outrepassaient la compétence du Commissaire ou avaient été posées dans un but n'ayant aucun rapport avec l'enquête. De plus, étant donné que l'objection aux questions reposait sur la « pertinence », c.-à-d. une décision relative à la preuve qui ne devrait être contestée qu'à la fin d'une enquête lorsque l'on peut déterminer si le jugement est fondé sur des preuves irrecevables. La juge Dawson a résumé en ces termes son rejet de la requête du gouvernement à cet égard : « [traduction] Je ne vois aucune raison liée à l'intérêt public qui justifie qu'on accède aux demandes faites dans ces requêtes ». (par. 324)

#### 5) Pouvoir de faire des copies

Le gouvernement avait demandé à la Cour de statuer que le Commissaire n'avait pas le droit de faire des copies des documents qu'il avait obtenus pendant ses enquêtes. De l'avis du gouvernement, le Commissaire ne peut garder les documents au-delà des dix jours suivant la demande faite par le gouvernement que ceux-ci soient renvoyés.

La juge Dawson a interprété la disposition énoncée au paragraphe 36(5) de la Loi (obligeant le Commissaire à renvoyer les documents dans les dix jours suivant la requête présentée à cette fin) comme ne s'appliquant qu'aux documents originaux. Elle a conclu que la disposition n'empêchait pas le Commissaire de faire et de conserver des copies de documents pour faciliter ses enquêtes. La juge Dawson a formulé son jugement à cet égard en ces termes :

[Traduction] « ...compte tenu de l'efficacité et des avantages découlant du fait de permettre la photocopie des documents, je suis convaincue que le pouvoir de photocopier les documents est nécessaire à des fins pratiques, pour que le Commissaire puisse s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Loi ». (par. 280)

## 6) Ordonnances de non-divulgarion

Dans le cadre de ses enquêtes, le Commissaire émet parfois des ordonnances de non-divulgarion à l'intention de l'avocat de la Couronne (dans le but de s'assurer que celui-ci est au service du témoin seulement et non pas de l'employeur du témoin) et des témoins (pour éviter la corruption de la preuve, pour protéger le caractère confidentiel de la preuve, pour protéger les témoins contre les influences indues et les représailles, pour protéger l'intégrité et le caractère confidentiel de l'enquête). Le gouvernement ne contestait pas le pouvoir du Commissaire d'émettre ces ordonnances à l'intention des avocats, mais bien à l'intention des témoins, soutenant que ces ordonnances constituent une limite déraisonnable imposée à la liberté d'expression des témoins prévue dans la *Charte*.

La juge Dawson a souligné que, en vertu de l'article 35 de la *Loi sur l'accès à l'information*, les enquêtes du Commissaire sont secrètes. Elle a conclu que l'expression « secrète » avait ici le même sens qu' « à huis clos » et que ces expressions pouvaient imposer diverses obligations aux témoins. Elle a toutefois conclu que ces expressions n'allaient pas jusqu'à constituer (traduction) « un régime général qui empêche une personne de communiquer pour toujours toute information concernant son témoignage et sa comparution devant le commissaire ». (par. 154) Selon la juge Dawson, un régime général de ce genre constituerait une entrave déraisonnable au droit à la liberté d'expression prévu à l'alinéa 2b) de la *Charte*.

Cependant, la juge Dawson a également indiqué que le Parlement, à l'article 34 de la Loi, avait conféré au Commissaire un pouvoir discrétionnaire pratiquement illimité pour déterminer la procédure à suivre dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités. À son avis, ce vaste pouvoir discrétionnaire autorise le Commissaire à déterminer, dans les circonstances, que tel ou tel type d'ordonnance de non-divulgarion doit être imposée à un témoin. La juge Dawson a trouvé que l'imposition d'une ordonnance de non-divulgarion représentait une mesure que le Commissaire peut prendre dans l'exercice du pouvoir, qui lui est conféré à l'alinéa 36(1)a), d'obliger une personne à témoigner. Comme elle l'a elle-même écrit : [traduction] « ...les ordonnances de non-divulgarion constituent un outil procédural servant à assurer la conduite d'une enquête juste et raisonnable à l'égard du droit d'accès ». (par. 182) Elle a également indiqué :

[Traduction] « ...les objectifs visés (par les ordonnances de non-divulgarion) ont trait à des préoccupations pressantes et considérables dans une société libre et démocratique. J'en conclus que les objectifs (des ordonnances de non-divulgarion) sont suffisamment importants pour justifier, dans certaines circonstances, que l'on déroge à la liberté d'expression prévue par la Constitution ». (par. 209)

Si la Cour a jugé que le Commissaire avait le pouvoir d'émettre des ordonnances de non-divulgence, elle a aussi tranché que les ordonnances émises dans ce cas étaient trop vastes. Le juge Dawson a signalé que les ordonnances :

- 1) ne portaient pas de date d'expiration précise;
- 2) n'indiquaient pas clairement qu'elles ne couvraient que les questions posées, les réponses fournies et les pièces montrées.

Cependant, le tribunal a refusé de casser immédiatement les ordonnances de non-divulgence du fait de leur trop vaste portée, soulignant qu'il ne savait pas en quoi consistait le plan d'enquête du Commissaire, quels témoins celui-ci devrait rappeler, quels autres témoins devraient comparaître, ou quelles contradictions, s'il y a lieu, avaient été relevées dans les témoignages donnés à ce jour. Le juge Dawson a plutôt estimé :

[Traduction] « À mon avis, l'intérêt public visant à préserver l'intégrité des enquêtes du Commissaire justifie l'émission d'une ordonnance révoquant les ordonnances de non-divulgence, mais à la condition que l'application de cette ordonnance soit suspendue pour une période de 30 jours à partir de la date où sont rendues les présents motifs. Cette date pourrait être prolongée par le tribunal en réponse à une requête en bonne et due forme présentée par le Commissaire. La suspension vise à permettre au Commissaire de réfléchir à la nécessité des ordonnances de non-divulgence et, si celles-ci sont toujours nécessaires, d'émettre des ordonnances dont la portée n'est pas trop large et dont la nécessité est prouvée ». (par. 244)

- 7) Les documents conservés dans les cabinets des ministres sont-ils assujettis au droit d'accès?

Voilà, aux yeux du gouvernement, l'élément central de sa contestation de la compétence du Commissaire. Le gouvernement demandait à la Cour de conclure que les documents conservés aux cabinets du premier ministre et des ministres ne constituent pas des documents relevant des ministères que dirigent ces responsables gouvernementaux. Le gouvernement soutenait que la Cour ne devrait pas attendre les conclusions de l'enquête du Commissaire sur cette question avant de rendre une décision. Autrement dit, le gouvernement estimait qu'il pouvait éviter la rigueur des enquêtes du Commissaire en demandant au tribunal de rendre un jugement anticipé à l'égard de la question sur laquelle se penchait le Commissaire.

Le juge Dawson a rejeté la requête du gouvernement, soulignant que la question de l'« appartenance » des documents » ne doit pas être tranchée seulement en fonction de l'« emplacement géographique » des documents. Elle a plutôt conclu que la question relevait tant des faits que du droit et, entre

autres éléments à considérer, il fallait tenir compte du contenu des documents eux-mêmes (en l'occurrence, les emplois du temps de ministres et du premier ministre et les notes des réunions du Comité M5, qui se compose des plus hauts responsables du ministère de la Défense nationale). La juge Dawson a signalé que le gouvernement n'avait déposé aucun de ces documents auprès du tribunal.

La juge Dawson a également conclu que le fait d'accéder à la requête du gouvernement contreviendrait au régime prévu par la *Loi sur l'accès à l'information*. Particulièrement, elle a jugé qu'il incombait au Commissaire de rendre la décision initiale concernant les questions de compétence, comme celle de l'« appartenance » des documents. En vertu du régime prévu par la Loi, le Commissaire ne peut faire que des recommandations; par conséquent, la juge Dawson a jugé que le gouvernement ne risquait rien en permettant au Commissaire de terminer son travail et en laissant la question de l'« appartenance » des documents se poser au tribunal, le cas échéant, selon le cheminement prévu aux articles 41 et 42 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Sur ce dernier point, la juge Dawson a réitéré que les jugements anticipés comme celui demandé par le gouvernement dans ce cas auraient pour effet, si ceux-ci étaient rendus, de priver le gouvernement, les plaignants et les tribunaux des enquêtes et des conclusions du Commissaire.

### **Prochaines étapes**

Comme l'a indiqué la juge Dawson, le Commissaire à l'information a émis de nouvelles ordonnances de non-divulgence à l'intention des témoins, lesquelles viendront à expiration à l'issue des enquêtes s'y rattachant et ne couvriront que les questions posées, les réponses fournies et les pièces montrées. Pour sa part, le gouvernement a fait appel de la partie du jugement concernant le pouvoir du Commissaire d'obliger la production de documents que le gouvernement prétend être assujettis au secret qui lie un avocat à son client. Il a de plus intenté une autre procédure à la cour afin de casser les nouvelles ordonnances de non-divulgence émises par le Commissaire.





## CHAPITRE II

# LES DÉLAIS DANS LE SYSTÈME – FICHES DE RENDEMENTS

À nouveau, au cours de la période visée par la présent rapport, le Commissariat a suivi le rendement de ministères dans le respect des délais de traitement prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. On a constaté qu'une tendance positive s'est maintenue à l'égard de la réduction du nombre de plaintes concernant les retards que les demandeurs ont adressées au Commissaire à l'information. L'an dernier, 20,6 p. 100 des plaintes avaient trait aux retards, et cette année, le pourcentage est passé à 14,6.

Cependant, quand on examine le rendement individuel des ministères dans le respect des délais de traitement, les résultats sont partagés —certains s'en tirent très bien, d'autres, très mal, et un bon nombre sont « dans le milieu ».

Au cours de l'exercice visé par le présent rapport, on a établi une fiche de rendement ou mis à jour les fiches existantes pour douze institutions fédérales. Comme par le passé, la note obtenue dépendait du pourcentage de demandes de communication reçues auxquelles les institutions n'avaient pas répondu dans les délais prévus par la Loi (c.-à-d. dans les 30 jours ou tout délai prorogé conformément aux dispositions de la Loi). La Loi considère les réponses tardives comme des « présomptions de refus ». Voici l'échelle de notation dont on s'est servi :

% de refus présumés	Commentaire	Classement
0-5 pour cent	Conformité idéale	A
5-10 pour cent	Conformité substantielle	B
10-15 pour cent	Conformité limite	C
15-20 pour cent	Conformité inférieure à la norme	D
Plus de 20 pour cent	Alerte rouge	F

Les résultats obtenus par les douze institutions examinées cette année (au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003) sont énoncés au moyen de ce barème au Tableau 1.

**Tableau 1 – Ratio nouvelles demandes/refus présumés, du 1er avril au 30 novembre 2003**

Ministère	% de refus présumés	Classement
Agence du revenu du Canada	6,4%	B
Citoyenneté et Immigration Canada	15,4%	D
Service correctionnel Canada	3,2%	A
Pêches et Océans Canada	1,9%	A
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	17,0%	D
Santé Canada	5,4%	B
Développement des ressources humaines Canada	39,2%	F
Industrie Canada	25,0%	F
Ministère de la Défense nationale	6,3%	B
Bureau du Conseil privé	3,8%	A
Travaux publics et Services gouvernementaux	14,6%	C
Transports Canada	17,2%	D

**Tableau 2 – Ratio nouvelles demandes/refus présumés**

Ministère	Classement pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003	Classement pour la période du 1 <sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003
Agence du revenu du Canada	B	B
Citoyenneté et Immigration Canada	A	D
Service correctionnel Canada	F	A
Pêches et Océans Canada	A	A
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	C	D
Santé Canada	B	B
Développement des ressources humaines Canada	F	F
Industrie Canada	-	F
Ministère de la Défense nationale	C	B
Bureau du Conseil privé	F	A
Travaux publics et Services gouvernementaux	F	C
Transports Canada	F	D

Comme le montre le Tableau 2, cinq institutions fédérales ont amélioré leur rendement au cours de l'exercice écoulé, quatre n'ont enregistré aucun changement et deux ont reçu une note inférieure à celle de l'année précédente. L'institution examinée pour la première fois, en l'occurrence Industrie Canada, n'a pas obtenu la note de passage. Le Bureau du Conseil privé et le Solliciteur général ont droit à nos félicitations pour, après avoir obtenu un « F » l'année dernière, s'être mérités un « A » cette année. Citoyenneté et Immigration Canada et Développement des ressources humaines Canada représentent toutefois une source de préoccupation, la première pour avoir reçu la note « D » cette année après avoir obtenu « A » l'année dernière, et la dernière, pour n'avoir enregistré aucune amélioration par rapport à la mauvaise note obtenue l'année dernière.

L'Agence des douanes et du revenu du Canada et la Défense nationale ont fait du « sur-place » au cours des deux dernières années, conservant la note « B », et devraient s'efforcer d'atteindre la catégorie du respect idéal des délais. Pêches et Océans Canada a fait montre de la capacité remarquable de mériter un « A » pour chacune des deux années précédentes; cette institution mérite une mention honorable et le respect des Canadiens et des Canadiennes pour sa volonté de respecter l'obligation imposée par la Loi de répondre aux demandes de communication dans les délais.

**Tableau 3 – du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre**

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
ADRC	F	F	C	B	A	B
CIC	F	F	D	C	A	D
SCC	-	-	-	-	F	A
P&O	-	-	F	F	A	A
MAECI	F	F	F	D	B	D
Santé Can	F	A	-	-	A	B
DRHC	-	A	-	-	D	F
IC	-	-	-	-	-	F
DN	F	F	D	C	B	B
BCP	F	A	-	-	D	A
TPSGC	-	-	-	-	F	C
TC	-	F	F	C	D	D

Le Tableau 3 montre à quel point il est difficile de maintenir un rendement constamment élevé dans le respect des délais de traitement. Par exemple, il ne devrait pas y avoir d'écarts aussi considérables dans les résultats présentés par le Bureau du Conseil privé. Industrie Canada a été évaluée pour la première fois cette année; cette institution a bien des progrès à réaliser, et la nouvelle ministre de l'Industrie s'est personnellement engagée auprès du Commissaire à ce que son ministère améliore son piètre rendement dans le respect des délais de traitement. Le Commissariat continuera à suivre les progrès en espérant avoir de meilleures nouvelles à annoncer l'an prochain.

Les institutions qui suscitent le plus de préoccupations, quand on examine leur rendement depuis 1998-1999, sont Citoyenneté et Immigration (qui n'a offert un rendement acceptable une année seulement), Affaires étrangères et Commerce international Canada (piètre rendement, seulement une note au dessus d'un « D »), DRHC (deux mauvaises notes d'affilée) et Transports Canada (des notes constamment basses ou carrément mauvaises). Ces institutions seront invitées à fournir un plan de travail détaillé exposant les mesures prévues en vue de l'obtention de la note « A » d'ici l'année prochaine.

Les examens qui ont été menés cette année montrent, encore une fois, qu'il existe cinq causes principales de retard dans le système d'accès à l'information :

- Lenteur dans l'extraction des documents, attribuable à une mauvaise gestion des dossiers et à un manque de personnel;
- Piètre coordination des consultations avec les tiers et les autres institutions fédérales;
- Insuffisance des ressources et de la formation;
- Trop grande hiérarchisation des processus d'approbation, y compris trop d'hésitations devant les demandes jugées délicates au plan politique et de trop fréquents « goulets d'étranglement » dans les cabinets des ministres;
- Mauvaises communications avec les demandeurs quand il s'agit de faire clarifier les demandes ou restreindre la portée de celles-ci.

Un bon nombre d'institutions ont réglé leurs problèmes de respect des délais, et toutes savent ce qu'il faut faire à cet égard. Aucune des solutions n'est épouvantablement complexe ou dispendieuse, et les institutions ont accès à toute une mine d'expérience pratique pour les guider dans leurs démarches à cette fin. Donc, les institutions au sein desquelles les retards persistent n'ont tout simplement pas montré la volonté et la direction éclairée voulues au niveau des cadres pour améliorer leur rendement.

Le texte intégral des douze examens menés cette année figure au Chapitre VII.

# CHAPITRE III

## ENQUÊTES ET EXAMENS

---

### **Statistiques sur la charge de travail**

Au cours de l'année visée par le présent rapport (2003-2004), 1 338 plaintes contre des institutions fédérales ont été adressées au Commissaire et 970 enquêtes ont été réglées (voir le Tableau 1). Le Tableau 1B illustre que 14,5 p. 100 des plaintes avaient trait à des retards, comparativement à 20,6 p. 100 l'année précédente. Cette diminution du nombre de plaintes concernant les retards reflète une amélioration générale du rendement de l'administration fédérale dans le respect des délais de traitement. Outre les plaintes reçues cette année, le Commissariat a traité plus de 3 000 demandes de renseignements.

Le tableau 2 montre les conclusions de 970 enquêtes terminées. Plus de 99 p. 100 des cas qui n'ont pas été abandonnés (retirés) ou rejetés ont été réglés sans recours aux tribunaux. Les huit plaintes qui n'ont pas été réglées ne portaient que sur trois questions : le secret professionnel, les documents relatifs au recensement de 1911 et les frais judiciaires. On décrit au chapitre V les litiges auxquels ces plaintes ont donné lieu.

Comme le démontre le Tableau 3, en général, la durée moyenne des enquêtes est passée de 5,42 mois l'an dernier à 5,57. Le Tableau 3A fait état de l'effet que le pourcentage croissant des plaintes considérées comme plus difficiles et plus complexes a sur la durée des enquêtes. Ces données révèlent toutefois un problème grandissant lié au temps d'exécution, tant pour les dossiers simples que pour les dossiers complexes.

Le Tableau 1 nous rappelle qu'il reste un nombre inquiétant d'enquêtes en cours. L'arriéré, qui l'an dernier correspondait à 657, atteint cette année 1 025. De ce nombre, 728 enquêtes sont en cours depuis un certain temps, nous indiquant qu'il s'agit d'un arriéré, par comparaison à 365 l'an dernier. Les graves contraintes en matière de ressources nous ont empêché de maintenir les modestes progrès réalisés l'an dernier au chapitre des délais d'exécution et de la diminution de l'arriéré. Comme on l'explique aux pages 80 à 81, la capacité du Commissariat de mener des enquêtes complètes dans les délais et de demeurer un chien de garde efficace du système d'accès à l'information est véritablement menacée aujourd'hui. Ce Commissariat accepte que les institutions publiques fassent un usage prudent et mesuré des deniers publics, mais l'anorexie financière dont il fait l'expérience actuellement prive le public d'un important droit démocratique.

Le Tableau 4 illustre la répartition des plaintes réglées, portées contre 56 institutions fédérales. Environ 62 p. 100 de toutes les plaintes concernaient dix institutions seulement. Cela correspond aux demandes d'accès adressées à l'ensemble de l'administration fédérale : la plus grande partie des demandes s'adresse à quelques institutions seulement.

Parmi les plaintes réglées pendant le présent exercice, les 10 institutions en ayant reçu le plus grand nombre sont :

1. Agence du revenu Canada	84
2. Défense nationale	68
3. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	64
4. Transports Canada	63
5. Justice Canada	62
6. Archives nationales du Canada	60
7. Citoyenneté et immigration Canada	57
8. Affaires étrangères et Commerce international	55
9. Gendarmerie royale du Canada	47
10. Bureau du Conseil privé	46

Il ne faut pas conclure que les institutions énumérées ici s'acquittent mal de leurs obligations. Pour mieux évaluer leur « rendement », il convient de comparer, pour chaque institution, le nombre de plaintes jugées fondées et le nombre de plaintes sans fondement.

Si l'on devait cependant énumérer les 10 institutions ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes qui ont été jugées fondées par le Commissaire au cours du présent exercice (qu'elles aient été réglées ou bien fondées), voici ce que l'on obtiendrait :

1. Agence du revenu Canada	63 des 84
2. Transports Canada	55 des 63
3. Défense nationale	55 des 68
4. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	48 des 64

5. Justice Canada	47 des 62
6. Affaires étrangères et Commerce international	45 des 55
7. Citoyenneté et immigration Canada	41 des 57
8. Archives nationales du Canada	41 des 60
9. Gendarmerie royale du Canada	33 des 47
10. Industrie Canada	30 des 40

### **Normes de qualité de service**

Comme il l'avait promis l'année dernière, le Commissaire à l'information a fixé des échéances pour les activités d'enquête afin de clore les enquêtes dans des délais fixes « normalisés ». Ces normes créent des exigences tant pour les enquêteurs que pour le personnel de l'AIPRP. Elles sont décrites en détail dans le Rapport annuel 2002-2003 du Commissariat, aux pages 60 à 64.

Il est difficile d'en évaluer l'efficacité dans un contexte où les ressources sont insuffisantes et après seulement une année de fonctionnement, au cours de laquelle un nombre considérable d'enquêtes ont été amorcées avant la mise en place de ces normes. Les résultats préliminaires sont toutefois encourageants et indiquent une réduction réelle du temps que consacrent les enquêteurs à leur travail d'enquête peu importe le type de plainte traitée.

Le Commissaire est reconnaissant aux enquêteurs et aux fonctionnaires de l'AIPRP au sein des ministères d'avoir fait un effort de bonne foi pour satisfaire aux normes de qualité du service malgré un volume de travail énorme.

**Tableau 1 ÉTAT DES PLAINTES**

	1 avril 2002 au 31 mars 2003	1 avril 2003 au 31 mars 2004
Reportées de l'année précédente	677	657
Reçues durant l'année	986	1338
Complétées durant l'année	1006	970
Reportées à l'année suivante	657	1025



**Tableau 1B PLAINTES REÇUES PAR CATÉGORIE**

Catégorie	1 avril 2002 au 31 mars 2003		1 avril 2003 au 31 mars 2004	
Refus de divulguer	539	54,7 %	724	54,1 %
Exclusion – article 69	48	4,9 %	127	9,5 %
Retard (présomption de refus)	203	20,6 %	194	14,5 %
Prorogation de délai	96	9,7 %	188	14,0 %
Frais	39	4,0 %	47	3,5 %
Divers	61	6,2 %	58	4,3 %
Total	986	100 %	1338	100 %

**Tableau 2 CONCLUSIONS DES PLAINTES  
du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2004**

Catégorie	Réglée	Non- réglée	Bien-fondé non établi	Aban- donnée	TOTAL	%
Refus de divulguer	291	8	128	20	447	46,1 %
Exclusion – art. 69	9	-	24	8	41	4,2 %
Retard (présomption de refus)	213	-	7	8	228	23,5 %
Prorogation de délai	126	-	27	-	153	15,8 %
Frais	22	-	18	8	48	4,9 %
Divers	22	-	28	3	53	5,5 %
TOTAL	683	8	232	47	970	100 %
100 %	70,4 %	0,8 %	23,9 %	4,9 %		

**Tableau 3 DÉLAI D'EXÉCUTION (EN MOIS)**

CATÉGORIE	01.04.2001 – 31.03.2002		01.04.2002 – 31.03.2003		01.04.2003 – 31.03.2004	
	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes
Refus de divulguer	8,58	690	7,17	590	7,36	447
Exclusion – art. 69	-	-	-	-	8,02	41
Retard (présomption de refus)	5,00	349	3,44	164	4,06	228
Prorogation de délai	4,39	78	4,77	125	3,45	153
Frais	3,88	68	4,22	48	5,15	48
Divers	5,97	50	4,37	79	5,10	53
Moyenne	6,84	1235	5,42	1006	5,57	970

**Tableau 3A DÉLAI D'EXÉCUTION (EN MOIS)**

CATÉGORIE	01.04.2001 – 31.03.2002				01.04.2002 – 31.03.2003				01.04.2003 – 31.03.2004			
	Ordinaire		Difficile		Ordinaire		Difficile		Ordinaire		Difficile	
	Mois	%	Mois	%	Mois	%	Mois	%	Mois	%	Mois	%
Retard (présomption de refus)	5,00	26	7,36	3	2,99	10	4,73	6	3,63	18	9,37	6
Prorogation de délai	3,91	5	5,06	2	2,96	5	8,61	7	2,47	10	6,18	6
Frais	3,48	5	10,85	1	2,61	2	5,42	3	4,64	3	6,67	1
Divers	4,77	3	7,96	1	2,40	5	8,68	3	3,55	4	12,67	2
Total partiel – Cas administratifs	4,44	38	6,84	6	2,86	22	6,31	19	3,27	34	7,25	15
Refus de divulguer	7,64	47	15,25	8	5,46	45	16,57	13	5,59	34	16,96	13
Exclusion – art. 69	-	-	-	-	-	-	-	-	8,04	4	7,07	0
Total partiel – Cas de refus	7,64	47	15,25	8	5,46	45	16,57	13	6,12	38	16,93	13
Moyenne	6,28	86	12,77	14	4,34	67	8,93	33	4,67	72	10,36	28

- Notes :
1. Plainte difficile = les plaintes auxquelles les enquêteurs doivent consacrer plus que deux fois plus de temps qu'en moyenne.
  2. Les plaintes de refus prennent en moyenne quatre fois plus de temps à régler que les plaintes administratives.

**Tableau 4 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CONCLUSION (selon les institutions fédérales) du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2004**

INSTITUTION FÉDÉRALE	Réglée	Non Réglée	Bien-fondé non établi	Abandonnée	TOTAL
Administration portuaire de Belledune	-	-	1	-	1
Affaires étrangères et Commerce international	45	-	9	1	55
Affaires indiennes et du Nord Canada	17	-	2	-	19
Agence canadienne de développement international	3	-	-	2	5
Agence canadienne d'évaluation environnementale	1	-	-	-	1
Agence canadienne d'inspection des aliments	4	-	8	-	12
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	8	-	1	1	10
Agence du revenu du Canada	63	-	19	2	84
Agence Parcs Canada	1	-	-	-	1
Agence spatiale canadienne	4	-	2	-	6
Agriculture et Agro-alimentaire Canada	6	-	2	-	8
Archives nationales du Canada	41	1	16	2	60
Banque de développement du Canada	-	1	1	-	2
Bureau de la sécurité des transports du Canada		1	-	-	1
Bureau de l'Enquêteur correctionnel du Canada	3	-	-	-	3
Bureau du Conseil privé	20	-	21	5	46
Bureau du Surintendant des institutions financières Canada	2	-	1	-	3
Centre canadien des armes à feu	1	-	1	-	2
Citoyenneté et Immigration Canada	41	-	14	2	57
Comité des griefs des Forces canadiennes	2	-	1	-	3
Commission canadienne de sûreté nucléaire	3	-	-	1	4
Commission de la Capitale nationale	2	-	2	-	4
Commission de la Fonction publique du Canada	1	-	1	-	2
Commission de l'immigration et du statut de réfugié	2	-	-	-	2
Commission nationale des libérations conditionnelles	1	-	-	-	1
Communication Canada	1	-	-	-	1
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	1	-	-	-	1
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	1	-	-	-	1
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada	1	-	-	-	1
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat	10	-	4	1	15

**Tableau 4 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CONCLUSION  
(selon les institutions fédérales) du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2004**

<b>INSTITUTION FÉDÉRALE</b>	<b>Réglée</b>	<b>Non Réglée</b>	<b>Bien-fondé non établi</b>	<b>Abandonnée</b>	<b>TOTAL</b>
Conseil national de recherches Canada	1	-	-	-	1
Défense nationale	55	-	7	6	68
Développement des ressources humaines Canada	8	-	9	3	20
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	1	-	1	-	2
Environnement Canada	25	1	9	3	38
Finances du Canada, Ministère des	11	-	11	-	22
Gendarmerie royale du Canada	33	-	13	1	47
Industrie Canada	30	-	8	2	40
Justice Canada	43	4	13	2	62
Musée canadien des civilisations	2	-	-	1	3
Office Canada - Terre-neuve des hydrocarbures extracotiers	1	-	-	-	1
Ombudsman pour la Défense nationale et les Forces canadiennes	1	-	-	-	1
Patrimoine canadien	5	-	11	-	16
Pêches et Océans Canada	16	-	8	-	24
Ressources naturelles Canada	4	-	2	1	7
Santé Canada	15	-	4	-	19
Service canadien de renseignement de sécurité	1	-	2	-	3
Service correctionnel Canada	19	-	7	1	27
Société canadienne d'hypothèques et de logement	2	-	1	-	3
Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne	1	-	-	-	1
Statistique Canada	1	2	1	-	4
Transports Canada	55	-	3	5	63
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	48	-	12	4	64
Tribunal canadien du commerce extérieur	1	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>681</b>	<b>10</b>	<b>231</b>	<b>47</b>	<b>970</b>

**Tableau 5 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES (par lieu de résidence des plaignants) 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2004**

	Reçues	Fermées
Hors du Canada	15	19
Terre-Neuve	22	24
Île du Prince Édouard	8	1
Nouvelle Écosse	36	18
Nouveau Brunswick	8	4
Québec	109	82
Région de la capitale nationale	569	396
Ontario	325	243
Manitoba	44	31
Saskatchewan	25	16
Alberta	52	36
Colombie-britannique	119	94
Yukon	1	0
Territoires du Nord-ouest	4	5
Nunavut	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>1338</b>	<b>970</b>

# CHAPITRE IV

## RÉSUMÉS DE CAS

---

### 1. Combien a été remboursé?

#### Contexte

En juillet 2000, une citoyenne a demandé à Industrie Canada de l'information sur le rendement du programme Partenariat technologique Canada. Créé en 1996, le programme a pour objet de verser des contributions remboursables aux petites et moyennes entreprises pour favoriser la recherche, le développement et l'innovation. Partenariat technologique fonctionne comme l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), le Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) et l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec. La demandeuse voulait savoir, entre autres (comme la répartition des contributions selon les circonscriptions), la proportion du 1,6 milliard de dollars versé dans le cadre du programme qui avait été effectivement remboursée. Elle avait adressé des demandes semblables à l'APECA et à DEO.

Le Ministère avait accepté de révéler le montant total des remboursements (il se trouve que moins de 2 % avait été remboursé au cours des cinq années ayant suivi la création du Programme), mais, en décembre 2000, il a refusé de fournir des données ventilées par entreprise. Le gouvernement a fait valoir que la divulgation de renseignements sur les remboursements effectués par les bénéficiaires pourrait inciter la population à porter des jugements erronés sur la compétence en matière de finance ou de gestion de ces entreprises. La demandeuse, de son côté, ne pouvait comprendre pourquoi on avait accordé des prêts à de grandes entreprises comme Pratt & Whitney et Bombardier et estimait que la population devait savoir si ces entreprises avaient remboursé ces prêts. Elle se demandait également pourquoi l'APECA et DEO n'avaient pas hésité à communiquer sur les entreprises des renseignements qu'IC préférait garder secrets.

C'est pourquoi, en mars 2001, elle a adressé une plainte au Commissaire à l'information à ce sujet.

## Analyse juridique

Pour justifier son refus de communiquer la répartition des sommes remboursées par entreprise, Industrie Canada a invoqué les alinéas 20(1)b) et c) de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère a notamment fait valoir que les renseignements sur les remboursements des entreprises étaient des données commerciales/financières fournies confidentiellement par les entreprises (alinéa 20(1)b)). Par ailleurs, a-t-il ajouté, l'accès à ces données pourrait donner à des entreprises concurrentes une indication de la mesure dans laquelle l'intéressée était prête à commercialiser une nouvelle technologie et, par conséquent, serait préjudiciable à la compétitivité des entreprises bénéficiaires du programme (alinéa 20(1)c)).

Le Commissaire a rejeté l'argument fondé sur l'alinéa 20(1)b) pour deux raisons : premièrement, les données sur le remboursement n'avaient pas été « fournies » par des tiers au gouvernement. Il s'agissait plutôt d'un calcul des comptes débiteurs du Ministère; deuxièmement, rien n'indiquait que le montant du remboursement était un renseignement confidentiel. Le simple fait de soutenir qu'un renseignement est confidentiel ne suffit pas à s'acquitter du fardeau de justifier l'exception prévue à l'alinéa 20(1)b).

Pour ce qui est de l'argument fondé sur l'alinéa 20(1)c), le Commissaire a insisté pour que les entreprises elles-mêmes fournissent des explications détaillées sur la façon dont la communication de renseignements sur leurs remboursements pourrait vraisemblablement compromettre leur compétitivité. Puisque d'autres programmes de contributions fédéraux avaient divulgué des données très semblables sur un bon nombre de ces mêmes entreprises, le Commissaire n'était pas disposé à accepter les affirmations du Ministère concernant les préjudices que cette communication pourrait causer aux entreprises ayant obtenu des prêts.

Ce n'est qu'en avril 2002 qu'Industrie Canada a accepté de consulter tous les tiers. Toutes les entreprises ont accepté de communiquer les renseignements ou n'ont pas invoqué leur droit de s'adresser à la Cour fédérale pour s'opposer à la communication. Par conséquent, en février 2003, Industrie Canada a communiqué à la demandeuse les données sur les montants remboursés par chacune des entreprises qui avaient obtenu des contributions dans le cadre du programme Partenariat technologique.

La demandeuse, comme on pouvait s'y attendre, a trouvé le délai beaucoup trop long entre sa demande initiale (juillet 2000) et la communication des renseignements (février 2003). Elle a cependant exprimé l'avis que cette longue procédure valait la peine, car celle-ci représentait un rappel nécessaire au gouvernement et aux bénéficiaires de contributions que les contribuables demandent et méritent une administration transparente et responsable des programmes de financement.

## Leçons tirées de l'expérience

Les garanties relatives à la protection des renseignements commerciaux confidentiels prévues à l'article 20 de la Loi sont à la fois larges et exécutoires. Cela dit, il incombe aux institutions gouvernementales de ne pas refuser la communication de renseignements en vertu de ces dispositions en se bornant à soutenir que ces renseignements sont confidentiels ou que leur divulgation pourrait nuire à la compétitivité de l'entreprise visée. Il faut disposer de preuves, en termes de probabilité, que la communication des renseignements sera préjudiciable ou de preuves tangibles attestant leur caractère confidentiel. Cependant, même lorsque les renseignements sont confidentiels, ils ne peuvent être tenus secrets en vertu de l'alinéa 20(1)b) que si c'est un tiers qui les a fournis au gouvernement. Si ces renseignements sont obtenus dans le cadre d'inspections, de vérifications ou de procédures comptables du gouvernement, l'alinéa 20(1)b) ne peut servir à justifier le refus de communiquer les documents demandés.

Il est regrettable que le principe premier de l'intérêt public formulé au paragraphe 20(6) soit limité et qu'il ne soit pas permis au gouvernement de déterminer l'importance relative, d'une part, de l'intérêt public en matière de transparence et de responsabilité à l'égard des dépenses publiques et, d'autre part, des intérêts de tiers au regard de la compétitivité. C'est une lacune que le Parlement devrait combler par voie de modification législative.

## 2. Politique contre Loi

### Contexte

Un particulier a adressé deux demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au ministre du Solliciteur général du Canada (SGC) pour obtenir des documents sur deux autres personnes. Le demandeur avait joint à sa demande un formulaire de consentement signé par ces deux autres personnes, autorisant le gouvernement à communiquer au demandeur les renseignements demandés à leur sujet.

Le Solliciteur général a refusé de donner suite à ces demandes. Il les a renvoyées au requérant avec l'explication suivante : « [traduction] La politique du Ministère prévoit que les personnes qui désirent avoir accès aux renseignements personnels les concernant présentent leur propre demande en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. » Le Ministère a donc refusé d'accéder aux demandes du demandeur, mais n'a pas non plus informé celui-ci de son droit d'adresser une plainte au Commissaire à l'information. Le demandeur connaissait cependant ses droits et a porté plainte auprès du Commissaire.



## Analyse juridique

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit un mécanisme permettant aux particuliers de demander la communication de leurs propres renseignements personnels. L'existence de ce mécanisme suppose-t-elle que les demandes relatives aux renseignements personnels doivent être présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou est-il possible de présenter également ces demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*? Les particuliers doivent-ils nécessairement demander la communication de renseignements les concernant ou peuvent-ils autoriser quelqu'un d'autre à le faire? Ce sont les questions que cette plainte a soulevées.

Pour justifier son refus de donner suite aux deux demandes de communication, le Ministère a fait valoir qu'il y avait lieu de douter de la légitimité des consentements. Selon lui, ce doute était une raison suffisante pour exiger que les intéressés, qui auraient censément accordé leur consentement, présentent eux-mêmes une demande en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Ministère estimait qu'il avait le droit de refuser ces demandes pour protéger la vie privée des personnes au sujet desquelles de l'information était demandée.

Le Commissaire a conclu qu'il n'était pas nécessaire que les demandes de communication soient faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou soient présentées par les personnes au sujet desquelles l'information est demandée. Selon lui, si des particuliers désirent consulter leurs propres renseignements personnels ou ceux d'une autre personne, ils peuvent aussi le faire en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* moyennant le paiement des frais connexes (il n'y a pas de frais pour les demandes adressées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Si la demande concerne quelqu'un d'autre, les renseignements ne peuvent être communiqués qu'en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et si :

- 1) La personne au sujet de laquelle de l'information est demandée a donné son consentement;
- 2) L'information est accessible au public; ou
- 3) La communication de l'information sans consentement est autorisée par l'article 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (par exemple, dans l'intérêt de la personne que l'information concerne, dans l'intérêt public, pour permettre à un député d'aider la personne en question ou dans un but conforme à l'objet de la production de l'information).

Le Commissaire a conclu que, si le Ministère estime que le consentement n'est pas valable (en principe après avoir pris connaissance des arguments du demandeur et, au besoin, avoir vérifié directement auprès de la personne que

l'information concerne), il convient de refuser de communiquer les renseignements en vertu de l'exemption personnelle prévue par la *Loi sur l'accès à l'information* (article 19) et d'informer le demandeur qu'il a le droit de porter plainte au Commissaire à l'information.

Le Solliciteur général a accepté l'obligation de répondre aux demandes. Il a envoyé des lettres aux personnes au sujet desquelles de l'information était demandée pour leur demander de confirmer leur consentement et a cherché les documents demandés. En fin de compte, aucun document n'a été trouvé, et le demandeur en a été informé.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Si une demande de communication est faite en bonne et due forme (c'est-à-dire si elle est suffisamment claire (article 6) et si elle est accompagnée des droits de cinq dollars), les institutions fédérales sont tenues d'y répondre (article 7), de répondre dans des délais précis (articles 7 et 9), de fournir les motifs de refus éventuel (article 10) et d'informer le demandeur de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information (article 10).

Les questions relatives à la protection de la vie privée (par exemple le doute concernant la validité d'un consentement) n'exemptent jamais du respect des obligations mentionnées plus haut. Ces préoccupations, si elles se confirment après enquête raisonnable de la part de l'institution fédérale, peuvent, bien entendu, justifier le refus de divulguer des renseignements personnels, lequel refus peut ensuite faire l'objet d'une plainte au Commissaire à l'information.

## **3. Oui! Vous pouvez l'avoir sur CD**

### **Contexte**

En octobre 2001, un étudiant stagiaire dans un cabinet d'avocats de Vancouver a demandé au ministère des Pêches et Océans (MPO) une copie sur CD-ROM d'une base de données électronique (sur le respect de la loi dans le domaine de l'habitat). La base de données comporte des comptes rendus de décisions judiciaires issues de poursuites en vertu de la *Loi sur les pêches*, des résumés de cause et de l'information sur les répercussions des décisions judiciaires sur les poursuites ultérieures.

Le MPO a refusé de communiquer le CD-ROM et quelque élément que ce soit de son contenu, sous aucune forme, du fait que l'information demandée est confidentielle en raison du secret professionnel qui lie un avocat à son client et,

par conséquent, était exemptée du droit d'accès en vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

En février 2002, le demandeur a porté plainte auprès du Commissaire à l'information à ce sujet. Il ne comprenait pas comment il se faisait qu'une base de données dont le contenu était largement connu du public (décisions judiciaires et résumés de litiges) soit protégée par le secret professionnel qui lie un avocat à son client.

Dès le début de l'enquête, il est devenu clair que le refus de communication du CD-ROM renvoyait à deux autres raisons qui n'avaient pas été révélées au demandeur dans la réponse du Ministère. Premièrement, le refus du Ministère de communiquer le texte des décisions judiciaires reposait également sur l'article 68 de la Loi, qui exempte des documents déjà accessibles au public. Deuxièmement, il estimait qu'un demandeur n'avait pas le droit de dicter la forme sous laquelle l'information devait être communiquée. À l'époque de la demande, la base de données existait sur support de papier et ou sous forme de base de données interne en direct, mais pas sous forme de CD-ROM.

### **Analyse juridique**

Ce cas soulève trois questions. Premièrement, les décisions judiciaires et les résumés de litiges peuvent-ils être protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client? Deuxièmement, les décisions judiciaires peuvent-elles ne pas être communiquées du fait qu'elles seraient déjà accessibles au public et donc exclues en vertu de l'article 68 de la Loi? Et troisièmement, un demandeur a-t-il le droit de décider de la forme sous laquelle l'information qu'il demande doit lui être communiquée?

Le côté comique des deux premières questions n'a pas échappé au Commissaire. Selon le Ministère, les décisions judiciaires seraient à la fois confidentielles et accessibles au public. Le Commissaire a rejeté l'assertion voulant que les décisions judiciaires sont protégées par le secret professionnel qui lie un avocat à son client. Il s'agit d'information publique, et il a fait remarquer que les décisions demandées n'étaient pas sélectionnées ou présentées comme fondement d'un avis juridique particulier : il s'agissait simplement d'un compendium sur un sujet particulier. Le Commissaire a donc conclu que l'article 23 de la Loi ne justifiait pas le refus de communiquer la base de données.

Pour ce qui est de la deuxième question, le Commissaire a fait remarquer que, si les décisions judiciaires sont publiques, le compendium en question n'était pas publié et, donc, le public n'était pas en mesure de l'acquérir. Un demandeur serait contraint de faire des recherches dans tous les tribunaux du Canada pour constituer la base de données, et, de l'avis du Commissaire, l'exception prévue

par l'article 68 n'avait pas pour objet de mettre les Canadiens dans de telles difficultés pour obtenir des documents qui existent déjà dans les dossiers du gouvernement et que l'argent des contribuables a servi à compiler. Le Commissaire a donc conclu que l'article 68 de la Loi ne justifiait pas le refus de communiquer le contenu de la base de données.

Pour ce qui est de la troisième question, le choix de la forme, le Commissaire a pris acte du fait que le MPO a reconnu qu'il était facile et peu coûteux de produire une version sur CD-ROM. Il a également pris acte de la décision de la Section de première instance de la Cour fédérale dans *Yeager c. Service correctionnel du Canada*, (2001) CF/SPI 434. La Cour avait alors statué qu'il y avait obligation de créer un document sous une nouvelle forme si, conformément au paragraphe 4(3) de la Loi, les « documents (...) doivent être préparés uniquement s'ils peuvent l'être avec le matériel, le logiciel et les compétences techniques dont dispose normalement l'institution fédérale. »

Le Commissaire a donc rejeté l'assertion du Ministère que les demandeurs n'avaient aucun droit d'avoir accès aux documents sous la forme qu'ils désiraient.

Le Ministère a accepté le point de vue du Commissaire et a remis une version sur CD-ROM de la base de données au demandeur. Malheureusement, deux années se sont écoulées entre le moment où le demandeur a fait sa demande et celui où il a obtenu gain de cause, et tout cela pour des renseignements non confidentiels!

### **Leçons tirées de l'expérience**

Ce cas est typique d'un ministère qui cherche par tous les moyens à ne pas communiquer d'information au lieu de se demander : « Pourquoi ne pas communiquer l'information? » Il y avait une masse d'information à communiquer sur CD-ROM à un coût négligeable, et pourtant le Ministère a tenu au secret pendant deux ans.

C'est une attitude de service à l'égard des demandeurs que la *Loi sur l'accès à l'information* suppose chez les fonctionnaires qui répondent aux demandes de communication. Le Parlement a expressément prévu l'obligation de créer des documents à partir de bases de données électroniques s'il est raisonnablement possible de le faire. Il n'est pas loisible aux fonctionnaires de dicter aux demandeurs la forme sous laquelle ils auront accès aux documents gouvernementaux.

## 4. À propos des demandeurs

### Contexte

Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information* (1983), le Commissaire à l'information a été saisi d'une plainte adressée par une institution fédérale, à savoir l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Créée en 2002, l'Administration est chargée de la sécurité dans les aéroports canadiens.

Après le renvoi d'un cadre supérieur de l'ACSTA pour harcèlement, celui-ci a adressé 14 demandes de communication à l'Administration (sur une période d'un mois) pour obtenir des documents sur toutes sortes de sujets. Trois des demandes concernaient, entre autres, des personnes dont les allégations de harcèlement avaient donné lieu au renvoi du demandeur.

L'ACSTA a estimé que la façon dont le demandeur faisait usage de la *Loi sur l'accès à l'information* équivalait à du harcèlement et, dans la plainte adressée au Commissaire, elle demandait à celui-ci d'entériner son point de vue, à savoir qu'elle n'était nullement obligée de répondre à des demandes de communication faites dans un but de harcèlement.

Le demandeur a été informé de la plainte faite par l'Administration. Selon lui, le Commissaire à l'information n'était pas compétent pour donner suite à une plainte émanant d'une institution fédérale.

### Analyse juridique

Les questions sur lesquelles le Commissaire à l'information est autorisé à se pencher sont définies au paragraphe 30(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ACSTA a fait valoir que l'affaire tombait sous le coup de l'alinéa 30(1)f, qui prévoit :

« Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, le Commissaire à l'information reçoit les plaintes et fait enquête sur les plaintes :  
(...) f) portant sur toute autre question relative à la demande ou à l'obtention de documents en vertu de la présente loi. »

De l'avis de l'Administration, il s'agit d'une compétence largement définie qui, contrairement à d'autres alinéas du paragraphe 30(1), n'est pas limitée par les mots « par des personnes ». L'ACSTA a également fait le lien entre les termes de l'alinéa 30(1)f et les larges pouvoirs prévus à l'alinéa 37(1)a), qui permettent au Commissaire de formuler « (...) les recommandations qu'il juge indiquées ». De l'avis de l'Administration, ces dispositions supposent que le Commissaire doit donner suite à une plainte alléguant que des demandes de communication constituent des actes de harcèlement et donnent à celui-ci toute latitude pour

recommander des mesures à l'Administration, notamment lui conseiller de ne pas répondre aux demandes d'une certaine personne.

Selon le demandeur, l'alinéa 30(1)f) ne permet pas à une institution fédérale de porter plainte auprès du Commissaire. Il a fait remarquer que, si le Parlement avait prévu cette occurrence, il n'aurait pas employé les termes « relative à la demande ou à l'obtention de documents ». Le Parlement aurait plutôt utilisé les termes « réception » de demandes de communication et « approbation » de la communication.

Le demandeur a également demandé au Commissaire de tenir compte de l'esprit de la Loi tel qu'il se traduit dans les directives du Parlement concernant la façon dont les enquêtes doivent être menées et dont il doit en être rendu compte. Il a, par exemple, fait remarquer que le paragraphe 35(2) fait obligation au Commissaire, dans le cours d'une enquête, de donner suffisamment aux personnes suivantes l'occasion de communiquer leurs observations :

- la personne qui adresse la plainte;
- le chef de l'institution fédérale concernée;
- toute tierce partie dont les intérêts pourraient être compromis par la communication d'un document  
(article 20 -(renseignements commerciaux).

Le demandeur a fait remarquer que rien dans cette disposition ne fait obligation d'accorder au demandeur d'accès le droit de faire des observations lorsque la personne qui porte plainte est également chef de l'institution fédérale concernée. Cette omission, selon le demandeur, est la preuve que le Parlement n'avait pas l'intention de permettre aux institutions de porter plainte auprès du Commissaire.

Le demandeur a également invoqué l'article 37 de la Loi, qui dispose que le Commissaire doit rendre compte des résultats d'enquête aux parties suivantes :

- le chef de l'institution fédérale,
- le plaignant,
- toute tierce partie, seulement s'il s'agit de renseignements commerciaux à caractère confidentiel.

Là encore, rien dans la disposition ne fait obligation de rendre compte des résultats au demandeur d'accès puisque, selon le demandeur, le Parlement n'avait pas l'intention de permettre aux institutions fédérales de déposer des plaintes.

En réponse aux arguments concernant les limites inhérentes aux articles 35 et 37, l'ACSTA a fait remarquer que le Commissaire avait, selon le principe de

justice naturelle, l'obligation, dans les circonstances de l'espèce, de prendre connaissance des arguments du demandeur d'accès et de rendre des comptes à celui-ci.

Le Commissaire s'est dit d'accord avec l'ACSTA concernant la portée de sa compétence en matière d'enquête aux termes de l'alinéa 30(1)f). Mais il a également concédé au demandeur que, lorsqu'on envisage l'esprit de la Loi et son objet, énoncé à l'article 2, il devient clair que le Parlement n'avait pas l'intention d'autoriser le Commissaire à donner suite à des plaintes adressées par des institutions fédérales contre des demandeurs d'accès. Il a donc fait savoir aux parties qu'il n'était pas compétent pour instruire la plainte de l'Administration. Il a également informé les parties que le demandeur avait le droit de porter plainte contre l'ACSTA pour ne pas lui avoir donné accès aux documents demandés.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Faute de modification législative, les institutions fédérales qui contestent les motifs de demandeurs d'accès ne peuvent pas, en adressant une plainte au Commissaire, contraindre ce dernier à faire enquête à cet égard. En l'espèce, le Commissaire n'a pas examiné le bien-fondé de la plainte, c'est-à-dire la question de savoir si les institutions fédérales peuvent refuser de traiter des demandes de communication en raison des motifs du demandeur d'accès ou des conséquences que les demandes d'accès peuvent avoir sur les employés de l'institution en question.

## **5. Vous pouvez renoncer à vos droits**

### **Contexte**

Un ancien employé de l'Agence spatiale canadienne avait conclu avec son employeur une entente hors cour aux termes de laquelle il s'engageait à ne pas faire de demandes de communication concernant son emploi à l'Agence. Environ sept mois après la signature de l'entente, l'ancien employé demandait au Commissaire à l'information d'examiner la validité de la partie de l'entente concernant l'interdiction de faire des demandes de communication concernant son emploi. Il alléguait qu'on l'avait contraint de signer l'entente et estimait que ses droits aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* l'emportaient sur toute entente privée.

### **Analyse juridique**

Les droits d'une personne aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* peuvent-ils être annulés ou modifiés par une entente privée entre l'État et un particulier? C'était la question dont le Commissaire était saisi en l'espèce.

L'Agence spatiale a fait valoir que la clause d'interdiction des demandes de communication n'avait trait qu'à l'emploi et qu'elle était raisonnable dans le cadre d'une entente mettant fin à une relation d'emploi. Elle a fait remarquer que l'entente avait été signée par le représentant syndical autorisé de l'ancien employé et entérinée par écrit par ce dernier.

Le Commissaire a conclu que la clause d'interdiction n'était contraire à aucune disposition de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il a fait remarquer que la clause n'empêche pas les institutions fédérales de recevoir des demandes de communication et que, en fait, elles seraient tenues de donner suite à toute demande de ce genre. Il a cependant ajouté que, si l'ancien employé demandait à son ancien employeur de lui communiquer des renseignements sur son emploi à son service, il s'exposait aux conséquences d'un bris de contrat. C'est alors que l'ancien employé pourrait soulever la question de la contrainte pour se défendre. Le Commissaire a refusé d'exprimer un avis concernant la question de savoir si la contrainte était ou non un facteur en l'espèce.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Les particuliers peuvent, par contrat privé, renoncer à leurs droits en matière d'accès à l'information ou de plainte au Commissaire à l'information. Celui-ci s'inquiéterait de la situation si elle devenait une pratique courante de l'État dans les ententes entre employeur et employés, mais ce genre de clause ne contrevient pas à la *Loi sur l'accès à l'information*.

## **6. Confidentialité contre intérêt public**

### **Contexte**

Les Instituts de recherche en santé du Canada ont accordé des fonds à l'Université de Colombie-Britannique (UBC) pour une recherche sur les risques que courent les travailleurs de la santé en contact avec certains produits désinfectants. Dans le cadre de cette recherche, une chercheuse de l'Université avait demandé à Santé Canada de lui communiquer des données toxicologiques sur un désinfectant connu sous le nom de solution CIDEX OPA, fabriqué par Johnson & Johnson.

Santé Canada a communiqué une partie de l'information demandée, mais pas la plupart des données afin de protéger le fabricant contre tout préjudice commercial et concurrentiel.

La chercheuse a adressé une plainte au Commissaire en faisant valoir que l'intérêt public, dans la détermination des risques associés au produit en matière de santé et de sécurité publiques, l'emportait sur les intérêts commerciaux et concurrentiels du fabriquant.



## **Analyse juridique**

Santé Canada a-t-il exercé à bon escient les prérogatives que lui accorde le paragraphe 20(6) de la *Loi sur l'accès à l'information*? Cette disposition autorise le gouvernement à communiquer des renseignements commerciaux confidentiels « pour des raisons d'intérêt public concernant la santé et la sécurité publiques ainsi que la protection de l'environnement; les raisons d'intérêt public doivent de plus justifier nettement les conséquences éventuelles de la communication pour un tiers : pertes ou profits financiers, atteintes à sa compétitivité ou entraves aux négociations qu'il mène en vue de contrats ou à d'autres fins ».

La chercheuse qui avait demandé l'information a fait valoir que les désinfectants comme la solution CIDEX OPA peuvent avoir des conséquences néfastes sur la santé des travailleurs de la santé. Elle a ajouté que l'objet de sa recherche était de comparer les effets relatifs de divers produits sur la santé et que son projet était soutenu par le *Workers' Compensation Board of B.C.* (Commission d'indemnisation des victimes d'accidents du travail de la C.-B.), l'*Occupational Health and Safety Agency for Healthcare in B.C.* (Agence d'hygiène et de sécurité au travail dans le domaine de la santé en C.-B.), les associations de gestion de la santé et les membres des syndicats.

De son côté, Santé Canada estimait que la demandeuse n'avait pas prouvé que le produit en question représentait une menace pour la santé ou la sécurité publique. Le Ministère et le fabricant du produit se sont dits d'avis que l'étiquetage et la notice, dûment approuvés, du produit sont garants du fait que le produit sera manipulé et utilisé en toute sécurité. Faute de preuve contraire, ils estimaient que la communication de renseignements ne ferait rien pour l'intérêt public et que, par conséquent, cet intérêt ne l'emportait pas sur le préjudice commercial probable que subirait le fabricant si l'on rendait publiques les données toxicologiques.

Le Commissaire s'est rangé à l'avis de Santé Canada et de Johnson & Johnson pour estimer que, en l'espèce, l'intérêt public en matière de santé et sécurité ne l'emportait pas sur les intérêts commerciaux et concurrentiels de Johnson & Johnson. Il a estimé que Santé Canada avait pesé correctement le pour et le contre de la communication des renseignements et qu'on avait de bonnes raisons de maintenir le secret en l'espèce. La plainte a été jugée non fondée.

## **Leçons tirées de l'expérience**

Les institutions fédérales sont tenues de refuser de communiquer des renseignements susceptibles de nuire à des entreprises privées. Elles ont également l'obligation de se demander si, selon le paragraphe 20(6), l'intérêt public l'emporte avant de refuser la communication des renseignements. Ce pouvoir discrétionnaire doit être exercé de bonne foi, et l'institution doit faire la

preuve qu'elle a pesé le pour et le contre. Si le pouvoir discrétionnaire conféré par le paragraphe 20(6) est exercé de bonne foi, le Commissaire ou un tribunal d'examen n'est pas habilité à substituer son jugement à celui du chef de l'institution qui a reçu la demande de communication.

## **7. Délais dans le bureau du Ministre**

### **Contexte**

Un demandeur avait demandé au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) de lui communiquer des documents indiquant les demandes de remboursement de frais de déplacement et d'hébergement de quatre fonctionnaires du Ministère. Avant l'expiration du délai de réponse prévu par la Loi, le Ministère avait demandé au demandeur s'il accepterait un résumé des dépenses en lieu et place des documents proprement dits, ce que le demandeur avait accepté. C'est alors que l'attente avait commencé : pas de réponse, pas même le résumé. Lorsque le demandeur a relancé le Ministère pour obtenir des explications, on lui a répondu que le dossier qu'on se proposait de lui communiquer attendait l'approbation du cabinet du ministre depuis plus d'un mois. On lui a dit que les employés du Ministère ne pouvaient rien faire tant que le ministre et ses collaborateurs et collaboratrices n'avaient pas donné leur approbation. Le demandeur a alors porté plainte au Commissaire.

### **Analyse juridique**

Un ministre (et le personnel de son cabinet) a-t-il le droit d'assujettir à son approbation les réponses aux demandes de communication même si le délai d'approbation dépasse le délai de réponse prévu par la Loi?

L'enquête a révélé que ce n'était pas le seul dossier retenu, au-delà des délais de réponse, en attendant l'approbation du cabinet d'un ministre. Le personnel ministériel estimait qu'il ne pouvait pas répondre sans l'approbation du ministre. Le cabinet du ministre estimait que les employés avaient eu tort d'attendre son approbation si cela devait entraîner un dépassement des délais de réponse prévus. Il semblait donc s'agir d'une contradiction classique, et les demandeurs d'accès se trouvaient entre le marteau et l'enclume.

Le Commissaire à l'information a découvert qu'un ministre avait déjà délégué son pouvoir de répondre aux demandes de communication à son sous-ministre et au coordonnateur de l'accès à l'information. Cette délégation de pouvoirs reste valable puisque le ministre en poste ne l'a pas annulée. En droit, le personnel du ministre n'a donc pas le pouvoir légal d'approuver les réponses aux demandes de communication, et le personnel du ministère a le pouvoir

légal (et la responsabilité) de donner suite aux demandes de communication sans attendre l'approbation du ministre.

Le Commissaire a recommandé au ministre de préciser, par écrit, qu'il s'attendait à ce que le droit des particuliers à obtenir des réponses dans les délais prévus soit respecté, et ce même si le ministre n'en est pas toujours informé à l'avance. Il n'y a rien d'illégal à avertir le ministre et à lui donner des explications sur l'information qui sera communiquée aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*, mais la procédure devrait être sélective et ne doit pas donner lieu à des retards.

Le Commissaire en a profité également pour inviter le ministre à régler le problème des retards de réponse, qui ne date pas d'hier, au MAECI. Si l'approbation du cabinet du ministre a contribué au problème d'ensemble, d'autres causes ont été révélées par les fiches de rendement du Commissaire (voir les résultats de l'exercice 2003-2004, pages 121 à 130). Le Ministère reçoit peu de demandes de communication : il n'a donc aucune excuse à retarder le moment de respecter intégralement la Loi au plan des délais de réponse.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Pour que les délais de réponse soient respectés, il faut que le ministre et le sous-ministre fassent systématiquement preuve d'attention et de leadership. L'information du ministre ne doit pas l'emporter sur le respect des délais de réponse prévu par la Loi. Et c'est au ministre qu'il incombe de clarifier cette priorité pour les employés de son cabinet et ceux du ministère, qui ont tendance à faire passer l'intérêt du ministre avant tout.

## **8. Pas de statut spécial pour les avocats**

### **Contexte**

Un avocat spécialiste de l'immigration de Vancouver a, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, demandé des renseignements sur l'un de ses clients à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). CIC a refusé de donner suite à la demande tant qu'il n'avait pas reçu le consentement écrit du client pour l'autoriser à communiquer des renseignements personnels à son avocat. Celui-ci a obtenu le consentement de son client (d'origine chinoise), mais CIC n'a pas accepté le consentement au motif que celui-ci n'était pas daté. L'avocat a eu l'impression que le Ministère lui imposait des tracasseries administratives et s'est plaint au Commissaire à l'information.

## Analyse juridique

Une institution fédérale peut-elle refuser de communiquer des renseignements personnels à l'avocat d'un particulier, sauf si l'avocat fournit un consentement écrit du client, dûment signé et daté? L'avocat estimait que les avocats sont liés à leurs clients par une obligation fiduciaire et que, par conséquent, lorsqu'un avocat fait savoir par écrit qu'il représente un client, on devrait supposer qu'il est autorisé par son client à agir comme il le fait. L'avocat a fait remarquer qu'il était membre du Barreau du Québec et que, s'il prétendait à tort représenter un client, il s'exposerait à des sanctions, dont la révocation de son permis d'exercer.

De son côté, CIC a fait remarquer que, si rien dans la *Loi sur l'accès à l'information* ne prévoit spécifiquement le consentement écrit pour la communication à un tiers de renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* l'exige expressément. Le Ministère a fait valoir qu'il est raisonnable et prudent de faire peser sur les demandeurs d'accès qui demandent des renseignements personnels sur d'autres personnes la responsabilité de fournir un consentement écrit, dûment signé et daté.

Le Commissaire a conclu que CIC est dans l'obligation, aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, de prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter la communication de renseignements personnels sans autorisation. Compte tenu du fait que l'article 10 du Règlement sur la protection des renseignements personnels exige un consentement écrit, le Commissaire a conclu qu'il est raisonnable que CIC insiste pour obtenir un consentement écrit avant de communiquer des renseignements personnels à un tiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il a également conclu qu'il est raisonnable de la part du Ministère d'exiger que le consentement soit daté pour s'assurer que le consentement est récent et a trait aux renseignements demandés en l'occurrence.

Enfin, le Commissaire s'est dit d'avis que ces exigences ne sont pas moins raisonnables lorsque le demandeur est avocat. Si le Parlement avait eu l'intention de donner aux avocats un statut spécial à cet égard, il l'aurait fait, comme il l'a fait pour les députés à l'alinéa 8(2)g) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le Commissaire n'a pas souscrit à la plainte de l'avocat à cet égard, mais il a fait savoir à CIC que l'institution n'avait pas bien répondu à la demande de l'avocat. Comme celui-ci avait fait une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et payé les droits de cinq dollars, il avait droit à une réponse. Il n'était pas loisible au Ministère de simplement refuser de répondre. Au cours de l'enquête, le Ministère a corrigé son erreur en invoquant l'alinéa 10(1)b) pour refuser de confirmer s'il était en possession de l'information demandée ou de le nier, indiquant que, si ces renseignements existaient, ils seraient exclus du droit

d'accès à titre de renseignements personnels en vertu du paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

L'avocat a fourni un consentement écrit, dûment signé et daté par son client, et a obtenu l'information.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Tout particulier a le droit de demander accès aux renseignements personnels d'une autre personne en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'institution à laquelle il s'adresse a l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que les renseignements personnels ne soient pas communiqués à d'autres personnes qu'au sujet à moins que celui-ci n'ait accordé son autorisation. C'est pourquoi il est raisonnable d'exiger le consentement écrit dûment signé et daté par le sujet des renseignements demandés.

Faute d'un consentement écrit dûment signé et daté par le sujet, il n'est pas loisible à l'institution de refuser de traiter la demande. Celle-ci doit plutôt refuser l'accès en vertu du paragraphe 19(1) de la Loi et informer le demandeur qu'elle ne peut communiquer de renseignements personnels sans le consentement signé et daté du sujet.

## **9. Vie privée pour les employés de l'état?**

### **Contexte**

En novembre 2002, un particulier adressait une demande d'accès au ministère du Solliciteur général du Canada (SGC) pour obtenir la liste des personnes qui avaient accepté une offre d'emploi à durée déterminée ou occasionnel du SGC dans la région de la capitale nationale. Le SGC a refusé de révéler les noms de ces personnes au motif que les renseignements demandés étaient des « renseignements personnels » et qu'ils étaient assujettis à une exception obligatoire.

Le demandeur a adressé la même demande à 30 autres institutions fédérales. Certaines n'ont pas communiqué de noms, d'autres ont communiqué des noms, mais sans préciser si les personnes étaient employées pour une durée déterminée ou à titre occasionnel. Ces réponses ont été fournies sur l'avis fourni aux ministères par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ces refus ont donné lieu à des plaintes au Commissaire à l'information.

### **Analyse juridique**

Le nom d'un particulier et son statut d'emploi dans l'administration fédérale sont-ils des « renseignements personnels » aux fins de l'exception prévue au paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*? C'était la question soulevée

par la plainte. La réponse à cette question dépend toutefois d'une autre question : le nom d'un employé fédéral et son statut (employé à durée déterminée ou occasionnel) sont-ils assujettis à l'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*? Si la réponse à cette dernière question est « oui », la réponse à la première doit être « non ». Le lien entre l'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et le paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* s'explique par le fait que la première disposition décrit l'information qui ne peut être gardée secrète en vertu de la seconde.

L'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* se lit comme suit : « pour l'application (...) de l'article 19 de la *Loi sur l'accès à l'information*, les renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements concernant :

- (j) un cadre ou employé, actuel ou ancien, d'une institution fédérale et portant sur son poste ou ses fonctions (...).

Le demandeur estimait que les employés « nommés pour une durée déterminée » ou « occasionnels » sont des employés et que leur statut a un rapport avec leurs fonctions. Le gouvernement était lui aussi d'avis qu'ils étaient des employés, mais il estimait que leur statut d'emploi n'avait rien à voir avec leur poste ou leurs fonctions et que, par conséquent, il s'agissait d'un « renseignement personnel ».

La réflexion du Commissaire a été facilitée lorsque, en mars 2003 (deux mois après le dépôt de la plainte), la Cour suprême du Canada a rendu sa décision dans l'affaire *Canada (Commissaire à l'information) c. Canada (Commissaire à la GRC)*, [2003] CSC 8. Il y était question du refus opposé par la GRC de divulguer de l'information, entre autres, au sujet du statut d'emploi de certains de ses agents. La Cour suprême a conclu que ces renseignements sont « des éléments portant sur les caractéristiques générales rattachées au poste ou aux fonctions d'un membre de la GRC. Ils ne révèlent rien sur leur compétence et ni aucune opinion personnelle qu'ils auraient exprimée autrement qu'au cours de leur emploi--ils donnent plutôt des renseignements pertinents pour comprendre les fonctions qu'ils exercent (...) » (article 39). Outre la décision de la Cour suprême, le Commissaire à l'information a tenu compte du fait que le Commissaire à la vie privée avait conclu que les noms des employés nommés pour une durée déterminée ou occasionnels sont assujettis à l'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et que, par conséquent, ils ne sont pas exemptés aux termes du paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Enfin, au cours de l'enquête du Commissaire, le Secrétariat du Conseil du Trésor a donné l'avis suivant à celui-ci : « [traduction] Nous continuons de penser que l'avis que nous avons reçu du ministère de la Justice est fondé en droit, mais nous ne recommanderons plus que les institutions continuent d'exempter les noms des employés nommés pour une durée déterminée ou occasionnels à titre de renseignements personnels ». Le Commissaire a conclu

que les renseignements non divulgués n'étaient pas couverts par l'exception prévue au paragraphe 19(1) de la Loi et a recommandé de communiquer ceux-ci au demandeur. Le SGC a communiqué l'information demandée.

### **Leçons tirées de l'expérience**

C'est par le biais de l'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* que le Parlement a formulé son intention de limiter la protection des employés de la fonction publique pour que l'objet de la *Loi sur l'accès à l'information*, c'est-à-dire la responsabilité des élus et des fonctionnaires, ne soit pas compromis. Cet objet a été renforcé par la décision de la Cour suprême du Canada concernant la GRC. La Cour a établi clairement que l'alinéa 3j) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* « a pour objet de garantir que l'État et ses représentants répondront de leurs actes devant l'ensemble de la population » (article 29).

Par conséquent, les institutions fédérales doivent se montrer très prudentes avant d'affirmer le caractère personnel des renseignements concernant les fonctionnaires afin d'éviter que le secret n'entrave le droit de la population de tenir le gouvernement et ses employés responsables par le biais du droit d'accès.

## **10. Accès en direct aux banques de données**

### **Contexte**

C'est peu après l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information*, en 1983, que le gouvernement a adopté un système de suivi électronique pour répondre aux demandes de communication. Le système de Coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI) a été créé pour le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et il est entretenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Toutes les institutions assujetties à la Loi téléchargent dans le système des renseignements sur les demandes adressées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cela permet au SCT et au Bureau du Conseil privé (les principaux clients du système) de procéder au suivi des demandes, de veiller à l'uniformité des réponses et de faciliter la concertation entre les institutions.

Lorsque des particuliers demandent accès au système CDAI, ils ne peuvent pas le faire en direct. Ils sont plutôt invités à faire une demande de communication, à verser les frais connexes et à attendre au moins 30 jours--généralement plus longtemps--puis à accepter un imprimé d'ordinateur ou une disquette avec prélèvements. Un demandeur, un universitaire désireux d'utiliser le système CDAI pour faciliter sa recherche sur les mécanismes du régime fédéral d'accès à l'information, s'est indigné de ne pouvoir accéder au système en direct et a porté plainte auprès du Commissaire à l'information.

## Analyse juridique

Le gouvernement a-t-il le droit de refuser l'accès en direct au CDAI? Le Secrétariat du Conseil du Trésor estime qu'il n'a besoin que de fournir une version imprimée ou électronique du contenu du système CDAI, mais pas l'accès en temps réel au système. À l'appui de ce point de vue, le SCT invoque le paragraphe 12(1), qui dispose que « l'accès aux documents s'exerce (...) par consultation totale ou partielle du document ou par délivrance de copies totales ou partielles ». Le SCT a fait valoir que cette disposition l'autorise à produire des impressions sélectives de la base de données CDAI en réponse à une demande de communication. Le SCT estimait par ailleurs que, si la base de données était accessible en direct, elle ne devrait donner accès qu'aux demandes fermées et pas aux demandes nouvelles ou en cours. Aucune disposition juridique n'a été fournie à l'appui de cette limitation.

De son côté, le demandeur a invoqué les paragraphes 4(1) et 4(3), faisant valoir qu'ils lui donnent le droit d'avoir accès aux documents sous leur forme actuelle au moment de la demande. Ce n'est que si le document n'existe pas que les institutions ont le droit de créer un document dérivé d'une base de données électronique.

Le Commissaire a fait les observations suivantes :

- 1) Le système CDAI est techniquement en mesure, en contrepartie de frais quasiment nuls, d'être accessible au public, par accès en direct.
- 2) Le système CDAI ne contient pas les noms des demandeurs d'accès ni d'autres renseignements personnels. L'accès en direct ne menace pas la vie privée.
- 3) À titre d'instrument de travail, le système CDAI doit être accessible aux fonctionnaires dans les deux langues officielles. Il n'y a donc pas de dépenses supplémentaires à engager pour produire la base de données dans les deux langues officielles dans le but de rendre celle-ci accessible en direct, comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*.
- 4) Selon la procédure en vigueur, les demandeurs d'accès obtiennent une version imprimée ou électronique du contenu de la base de données (demandes d'accès fermées et demandes nouvelles et en cours).

Compte tenu de ces éléments, des paragraphes 4(1) et 4(3) de la Loi et de l'objet de la Loi formulé à l'article 2, le Commissaire a conclu que la plainte était fondée. Il a recommandé que le public ait accès en direct au système CDAI.

Le Commissaire a également pris acte de l'intention formulée par le gouvernement de prendre des mesures proactives en matière de communication de l'information et d'accroître l'accès en direct aux documents gouvernementaux. Le président du Conseil du Trésor a déjà fait circuler des instructions pour donner accès en direct aux renseignements concernant les



frais de déplacement et d'hébergement des hauts fonctionnaires. Il a également annoncé son intention de donner accès en direct aux renseignements concernant les subventions, les contributions et les contrats. Cela étant, si le système CDAI ne contient pas de renseignements confidentiels et ne coûte rien de plus à être mis en direct, le Commissaire a invité instamment le SCT, mis à part les règles de légalité, à se servir de cette affaire pour montrer la voie au reste de l'administration fédérale en matière de communication proactive de l'information.

Au moment d'écrire ces lignes, le SCT n'a pas encore accepté de suivre les recommandations du Commissaire.

### **Leçons tirées de l'expérience**

Lorsque les institutions gouvernementales créent des documents à partir d'une base de données en réponse à une demande d'accès, elles doivent se demander si l'accès en ligne ou en temps réel est souhaitable et réalisable. Il n'y a aucune raison, sur le plan du droit ou de la politique, de contraindre des particuliers à faire des demandes d'accès répétées pour obtenir de l'information contenue dans une base de données électronique à laquelle il est facile de donner accès en ligne.

### **Index des résumés de cas du rapport annuel de 2003-2004**

Article de la LAI	N° de cas	Description
10(3)	(07-04)	Délais dans le bureau du Ministre
19(1)	(09-04)	Vie privée pour les employés de l'état?
20(1)(b)(c)	(01-04)	Combien a été remboursé?
20(6)	(06-04)	Confidentialité contre intérêt public
23)	(03-04)	Oui! Vous pouvez l'avoir sur CD
30(1)(a)	(10-04)	Accès en direct aux banques de données
30(1)(f)	(02-04)	Politique contre Loi
30(1)(f)	(04-04)	À propos des demandeurs
30(1)(f)	(05-04)	Vous pouvez renoncer à vos droits
30(1)(f)	(08-04)	Pas de statut spécial pour les avocats

Un index cumulatif des résumés des cas des années 1994-2002 se trouve aux pages 61 à 76 du rapport annuel 2001-2002 du Commissaire à l'information.

Un index des résumés des cas pour l'année 2002-2003 se trouve à la page 86 du rapport annuel 2002-2003 du Commissaire à l'information.

# CHAPITRE V

## SERVICES JURIDIQUES

---

### **Chapitre A – La *Loi sur l'accès à l'information* et les tribunaux**

#### **A. Le rôle de la Cour fédérale**

L'un des principes fondamentaux de la *Loi sur l'accès à l'information*, énoncé à l'article 2, est que les décisions relatives à la divulgation des renseignements détenus par le gouvernement doivent être contrôlées par un organisme indépendant du gouvernement. Le Commissariat à l'information et la Cour fédérale du Canada sont les deux paliers de contrôle indépendant prévus par la Loi.

Les demandeurs insatisfaits des réponses de ministères à leurs demandes d'accès doivent tout d'abord s'adresser au Commissaire à l'information. S'ils sont insatisfaits des résultats de l'enquête du Commissaire, ils ont le droit de demander à la Cour fédérale de revoir la réponse du ministère. Si le Commissaire à l'information est insatisfait de la réponse d'un ministère à ses recommandations, il a le droit, avec le consentement du demandeur, de demander à la Cour fédérale de se pencher sur l'affaire.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, le Commissariat a mené à bien une enquête dans 970 dossiers de plainte. Huit cas seulement n'ont pu être réglés à la satisfaction du Commissaire; trois d'entre eux ont fait l'objet d'une demande de contrôle. Trois demandes de contrôle ont été déposées par des demandeurs insatisfaits. Treize tierces parties opposées à la divulgation de renseignements ont déposé des demandes de contrôle.

#### **Litiges relatifs à l'accès soumis à la Cour fédérale**

Au cours de l'année en cause, la Cour fédérale du Canada a statué sur 12 affaires, la Cour d'appel fédérale a prononcé 3 arrêts et la Cour suprême du Canada n'a pas rendu d'arrêts. Les affaires auxquelles le Commissaire à l'information est ou était partie sont résumées ci-dessous.

## B. Le Commissaire et les tribunaux

### I. Affaires réglées

**Canada (Commissaire à l'information du Canada) c. Procureur général du Canada et Janice Cochrane** (CSC 29892) Cour suprême du Canada

(Pour plus de détails sur la procédure devant la Section de première instance et la Section d'appel, voir le rapport annuel 2001-2002, p. 82, et le rapport annuel 2002-2003, p. 92.)

#### Nature de l'instance

Le Commissaire à l'information a demandé l'autorisation de porter en appel auprès de la Cour suprême du Canada la décision de la Cour d'appel fédérale de rejeter son appel visant une décision rendue relativement à des demandes présentées en vertu de l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*, L.R.C. (1985), ch. F-7, annulant deux *subpoenas duces tecum* signifiés par le Commissaire au motif que ce dernier n'avait pas compétence.

#### Faits

Dans les demandes de contrôle présentées par l'ancienne sous-ministre de Citoyenneté et Immigration (C et I) en application de l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*, le juge de première instance a statué que le Commissaire avait outrepassé sa compétence en délivrant deux *subpoenas duces tecum* dans le cadre d'une enquête sur un « refus présumé » après avoir conclu que la prorogation de délai de trois ans demandée par C et I pour répondre à un certain nombre de demandes d'accès était abusive. Le juge de première instance a indiqué que, peu importe son caractère abusif, une prorogation de délai ne peut pas constituer un refus présumé de communiquer des renseignements et le Commissaire ne peut pas de son propre chef déposer une plainte et entreprendre une enquête en vertu du paragraphe 30(3) de la LAI tant que la prorogation n'est pas expirée.

Le Commissaire à l'information a déposé un avis d'appel relativement à la décision du juge de première instance. Toutes les demandes d'accès ayant fait l'objet d'une réponse avant l'audition de l'appel par la Cour d'appel, l'État a demandé par requête au début de l'audition que l'appel soit rejeté parce qu'il n'avait plus aucun intérêt pratique. L'État prétendait qu'il n'y avait plus de litige opposant les parties puisque les demandes d'accès avaient été traitées et avaient reçu une réponse au moment de l'appel.

Le Commissaire n'était pas de cet avis. Selon lui, la décision du juge de première instance contenait une déclaration selon laquelle les prorogations de délai abusives ne peuvent pas constituer des refus présumés sous le régime de la LAI, ce qui l'empêchait de déposer de son propre chef une plainte et

d'entreprendre une enquête et privait les demandeurs d'un recours ou d'un redressement efficace en cas de prorogations déraisonnablement longues du délai imparti pour répondre à des demandes d'accès. Le Commissaire faisait valoir également que cette question d'interprétation législative était toujours controversée, même si, en l'espèce, les demandes avaient été traitées avant l'audition de l'appel.

La Cour d'appel a conclu que la question sous-jacente concernait la validité des deux *subpoenas* et que cette question dépendait essentiellement des faits. Rappelant que les demandes avaient reçu une réponse, la Cour a statué qu'il n'y avait plus de litige entre les parties. En conséquence, elle a accueilli la requête à l'audience et a rejeté l'appel parce que celui-ci n'avait plus aucun intérêt pratique. Aucune ordonnance n'a été rendue quant aux dépens.

### **Décision de la Cour suprême du Canada**

La demande d'autorisation du Commissaire à l'information a été rejetée le 29 janvier 2004. Conformément à sa pratique, la Cour n'a pas donné les motifs de son refus.

***Procureur général du Canada et al. c. Commissaire à l'information du Canada***  
T-582-01, T-606-01, T-684-01, T-763-01, T-792-01, T-801-01, T-877-01, T-878-01, T-880-01, T-883-01, T-891-01, T-892-01, T-895-01, T-896-01, T-924-01, T-1047-01, T-1049-01, T-1083-01, T-1448-01, T-1909-01, T-1910-01, T-1254-01, T-1255-01, T-1640-00, T-1641-00, T-2070-01)

(Pour plus de détails, voir le rapport annuel 2001-2002, p. 90, et le rapport annuel 2002-2003, p. 95.)

La décision dans ces affaires a été rendue par la juge Dawson de la Section de première instance de la Cour fédérale. Il en est question aux pages 10 à 15.

***Procureur général du Canada et Ian Wilson c. Commissaire à l'information du Canada*** (n° de dossier : T-661-04)

Les demandeurs contestaient la validité du *subpoena* signifié par le Sous-commissaire à l'information à M. Wilson, l'Archiviste national. Des discussions ont eu lieu et l'affaire a été réglée par la comparution de l'Archiviste national et de son avocat devant le Sous-commissaire à l'information. Un avis de désistement a été déposé peu après.

***Procureur général du Canada et M. Morris c. Commissaire à l'information du Canada*** (n° de dossier : T-887-01)

(Pour plus de détails sur la procédure devant la Section de première instance, voir le rapport annuel 2001-2002, p. 90.)

### **Nature de l'instance**

Il s'agissait d'une demande de contrôle présentée en vertu de l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale* par un témoin qui souhaitait que la Cour déclare que le Commissaire à l'information n'a pas la compétence voulue pour poser certaines questions au sujet du traitement de demandes d'accès visant les agendas d'un ancien ministre de la Défense nationale.

### **Faits**

Il s'agissait de l'une des 27 demandes de contrôle déposées contre le Commissaire dans des enquêtes concernant des documents détenus dans les bureaux du premier ministre ou des ministres. La demande en cause dans cette affaire découlait de l'enquête menée par le Commissaire sur le refus du responsable du ministère de la Défense nationale de communiquer des documents concernant des « réunions du M-5 ».

### **Question soumise à la Cour**

La présente demande soulevait principalement la question de savoir si le Commissaire à l'information, ou son délégué, a la compétence voulue pour poser à un témoin des questions particulières dans le cadre d'une enquête qu'il mène sur un refus de communication et pour ordonner au témoin de répondre à ces questions sous serment.

### **Conclusion**

La demande de contrôle a été abandonnée le 17 juillet 2003.

***Commissaire à l'information du Canada c. Président de la Banque de développement du Canada*** (T-2342-03) Cour fédérale

### **Nature de l'instance**

Le Commissaire à l'information a présenté une demande de contrôle judiciaire en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information* relativement au refus du président de la Banque de développement du Canada (BDC) de communiquer des documents relatifs aux honoraires versés par la BDC à des conseillers juridiques, financiers, en communications et autres dans le cadre des procédures judiciaires intentées par la BDC contre son ancien président, François Beaudoin. Le président s'est fondé sur l'article 23 de la Loi pour refuser la communication. Cette disposition prévoit que la communication de renseignements protégés par le secret professionnel de l'avocat peut être refusée.

## Faits

À l'automne de 1999, la BDC et François Beaudoin ont finalisé une entente de départ. Le 3 novembre 2000, François Beaudoin a déposé une « Requête en homologation d'une transaction », demandant au tribunal d'ordonner à la BDC de respecter l'entente signée. La saga judiciaire a pris fin le 6 février 2004, avec le jugement du juge André Denis de la Cour supérieure du Québec. Les médias se sont intéressés à l'affaire dès le début des procédures. Le 9 avril 2001, un journaliste a demandé la communication de documents relatifs aux honoraires versés par la BDC à des conseillers juridiques, financiers, en communications et autres dans le cadre des procédures judiciaires intentées contre M. Beaudoin. Se fondant sur l'article 23 de la Loi (exception relative au secret professionnel de l'avocat), le président a refusé la communication. Après avoir mené une enquête sur la plainte relative à ce refus, le Commissaire à l'information a recommandé que le total des sommes payées aux avocats et aux autres conseillers soit divulgué. La BDC a refusé de suivre cette recommandation. Le 10 décembre 2003, le Commissaire à l'information a déposé une demande de contrôle judiciaire visant la décision du président. Il a déposé une preuve par affidavit au soutien de sa demande en février.

## Issue de l'affaire

Le vendredi 5 mars 2004, la BDC a décidé de ne pas essayer de justifier son refus devant la Cour et elle a communiqué les documents demandés. Ceux-ci révélaient que les procédures intentées contre François Beaudoin avaient coûté 4,3 millions de dollars en frais d'avocats, débours et honoraires payés à des experts. La demande de contrôle judiciaire a été abandonnée peu de temps après.

## II. Affaires en cours – Le Commissaire en tant que demandeur ou appelant

*Commissaire à l'information du Canada c. Procureur général du Canada et Jean Pelletier* (A-268-03) Cour d'appel fédérale

(Pour plus de détails sur la procédure devant la Section de première instance, voir le rapport annuel 2001-2002, p. 90.)

## Nature de l'instance

Il s'agit d'un appel d'une ordonnance interlocutoire prononcée dans le contexte d'une demande visée à l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*.

## Faits

Dans le contexte d'une demande fondée sur l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*, dans laquelle les demandeurs demandent à la Cour de déclarer que six documents particuliers relèvent du Bureau du premier ministre et non du Bureau du Conseil privé au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, le procureur général et Jean Pelletier ont demandé l'autorisation de déposer des éléments de preuve devant être considérés comme confidentiels.

Ces éléments de preuve consistent en un affidavit auquel sont joints à titre de pièces un subpoena duces tecum signifié à M. Pelletier par le Commissaire à l'information, dans lequel six documents dont la production a été ordonnée dans le cadre de l'enquête de ce dernier sont décrits, et une lettre qui accompagnait la transmission de ces documents au Commissaire.

La demande visant le Commissaire ayant été déposée en vertu de la *Loi sur la Cour fédérale* et non de la *Loi sur l'accès à l'information*, les demandeurs ne pouvaient pas se prévaloir de la protection offerte par l'article 47 de la LAI. Ils devaient plutôt satisfaire au critère relatif au dépôt de documents considérés comme confidentiels, prévu par les *Règles de la Cour fédérale*. Il ressort clairement de la jurisprudence portant sur ces règles que les ordonnances de confidentialité vont à l'encontre de l'obligation constitutionnelle de tenir des audiences publiques et qu'elles ne devraient être prononcées que lorsqu'il existe des raisons contraignantes et justifiables de le faire compte tenu de la preuve qui a été présentée à la Cour.

Le Commissaire s'est opposé à la requête parce que, notamment, le seul motif invoqué au soutien du prétendu besoin de confidentialité est une affirmation imprécise selon laquelle, si le juge saisi de la demande décide finalement que les documents demandés ne relèvent pas du BCP, alors même une description de ces documents ne serait pas rendue publique. Le Commissaire a fait valoir qu'il existe une distinction entre les documents assujettis à une demande d'accès, dont on n'a pas encore déterminé s'ils seraient communiqués, et un document qui renferme seulement des renseignements permettant d'identifier ces documents. Le Commissaire a appuyé sa position sur l'arrêt *Babcock*, où la Cour suprême du Canada a indiqué clairement qu'une description de documents est exigée même pour les documents confidentiels du Cabinet protégés par un certificat délivré en vertu de la *Loi sur la preuve au Canada*. Le Commissaire a aussi fait valoir que, dans les affaires parallèles T-1640-00 et T-1641-00, l'État a désigné les documents visés par les demandes de contrôle.

Quoiqu'il ait prétendu qu'une ordonnance de confidentialité n'était pas nécessaire au regard des éléments de preuve déposés, le Commissaire soutenait que, si une telle ordonnance était considérée comme nécessaire dans les faits, elle devrait préciser que la date, le titre, le nom de l'auteur et le destinataire des

documents visés par la demande de jugement déclaratoire des demandeurs ne sont pas confidentiels.

N'étant pas convaincu, le juge MacKay a fait droit à la requête des demandeurs le 28 mai 2003, au motif que la demande de contrôle judiciaire le priait notamment de déterminer si les renseignements en question étaient assujettis à la communication en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le Commissaire a interjeté appel de cette ordonnance interlocutoire. Il prétend notamment que la preuve n'appuyait pas le critère objectif ou subjectif relatif au dépôt de renseignements devant être considérés comme confidentiels qui est exigé par le paragraphe 152(2) des Règles et que le juge McKay a commis une erreur de fait et de droit lorsqu'il a conclu que les documents devraient être considérés comme confidentiels lorsqu'on allègue que les renseignements ont trait à des documents qui ne peuvent être communiqués en vertu de la LAI, malgré l'importance du caractère public des audiences et de l'accessibilité aux tribunaux pour l'intérêt public.

Cependant, qu'il soit ou non nécessaire d'aller de l'avant avec les recours judiciaires, il faudra, dans le cadre de l'appel, évaluer l'issue des procédures réunies sous le numéro de dossier T-582-01. Par conséquent, le Commissaire à l'information a déposé une requête par consentement demandant que le délai imparti pour le dépôt d'une entente sur le dossier d'appel soit prolongé et que l'audition de l'appel soit remise jusqu'à ce qu'il soit statué définitivement sur l'affaire T-582-01. Le juge en chef Richard a fait droit à cette requête le 5 janvier 2004. La décision a maintenant été rendue dans l'affaire T-582-01 (voir le rapport aux pages 10 à 15). Le Commissaire décidera bientôt s'il y a lieu d'aller de l'avant avec le présent appel.

***Commissaire à l'information du Canada c. Directeur exécutif du Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports et NAV CANADA***, (T-465-01, T-650-02, T-888-02 et T-889-02)

Cour fédérale

(Pour plus de détails, voir le rapport annuel 2001-2002, p. 90, le rapport annuel 2000-2001, p. 133, et le rapport annuel 2002-2003, p. 94.)

Au cours de l'année visée par le présent rapport, le Commissaire à l'information a été autorisé à modifier ses avis de demande. Le procureur général a déposé sa preuve concernant la question constitutionnelle et le deuxième défendeur, NAV CANADA, a déposé des éléments de preuve additionnels. Les contre-interrogatoires se sont déroulés à l'automne de 2003 et les parties ont déposé leur mémoire respectif au cours des mois qui ont suivi. L'action se poursuivra devant la Cour fédérale et le prochain rapport annuel rendra compte de la décision qui sera rendue.



**Commissaire à l'information du Canada c. Ministre de l'Industrie du Canada ,**  
(T-0053-04) Cour fédérale

**Nature de l'instance**

Il s'agit d'une demande de contrôle judiciaire présentée en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette demande vise le refus opposé par Statistique Canada, en vertu du pouvoir qui lui est délégué par le ministre de l'Industrie, à la communication de certains relevés du recensement de 1911.

**Faits**

Le 29 mai 2002, un citoyen a demandé la communication de documents relatifs au recensement de 1911 concernant deux régions précises de l'Ontario. Alléguant que ces documents sont exemptés de communication par les articles 19 et 24 de la Loi – ce dernier faisant référence à l'article 17 de la *Loi sur la statistique* –, Statistique Canada a refusé la communication. Après avoir mené une enquête sur la plainte consécutive à cette décision, le Commissaire à l'information a recommandé la communication des documents demandés. Statistique Canada a refusé de donner suite à cette recommandation.

Le 12 janvier 2003, le Commissaire a déposé une demande de contrôle judiciaire de la décision de Statistique Canada de refuser la communication. Il a déposé la preuve par affidavit étayant sa demande au cours du mois de février.

**Questions soumises à la Cour**

- 1) Le défendeur a-t-il commis une erreur en se fondant sur l'article 24 de la Loi et sur l'article 17 de la *Loi sur la statistique* pour refuser de communiquer les relevés nominatifs du recensement de 1911 concernant le comté de Perth, en Ontario?
- 2) La protection des renseignements personnels contenus dans des documents relatifs à des recensements du passé est-elle régie par les alinéas 19(2)b) et c) de la *Loi sur l'accès à l'information*, par l'alinéa 8(2)j) et le paragraphe 8(3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et par l'article 6 du Règlement sur la protection des renseignements personnels?

L'instance se poursuivra devant la Cour fédérale et le prochain rapport annuel rendra compte de la décision qui sera rendue.

**Commissaire à l'information du Canada c. Ministre de l'Industrie du Canada,**  
(T-0421-04) Cour fédérale

**Nature de l'instance**

Il s'agit d'une demande de contrôle judiciaire présentée par le Commissaire à l'information en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette demande vise le refus opposé par Statistique Canada, en vertu du pouvoir qui lui est délégué par le ministre de l'Industrie, à la communication des documents relatifs aux recensements de 1911, 1921, 1931 et 1941. Pour justifier son refus de communiquer les renseignements, Statistique Canada a invoqué l'article 24 de la Loi, ainsi que l'article 17 de la *Loi sur la statistique*.

**Faits**

Le 2 novembre 2001, un chercheur s'intéressant aux revendications autochtones a demandé la communication de documents relatifs aux recensements de 1911, 1921, 1931 et 1941 concernant des districts précis du Québec et de l'Ontario. Alléguant que ces documents sont exemptés de communication par l'article 24 de la Loi, lequel fait référence à l'article 17 de la *Loi sur la statistique*, Statistique Canada a refusé la communication. Après avoir mené une enquête sur la plainte consécutive à cette décision, le Commissaire à l'information a recommandé la communication des documents demandés. Statistique Canada a refusé de donner suite à cette recommandation. Le 26 février 2004, le Commissaire à l'information a déposé une demande de contrôle judiciaire de la décision de Statistique Canada de refuser la communication. Il a déposé la preuve par affidavit étayant sa demande au cours du mois de février.

**Questions soumises à la Cour**

- i) Le défendeur a-t-il commis une erreur en se fondant sur l'article 24 de la Loi et sur l'article 17 de la *Loi sur la statistique* pour refuser de communiquer les relevés des recensements?
- ii) Dans la mesure où les renseignements sont visés à l'article 17 de la *Loi sur la statistique*, le défendeur a-t-il exercé correctement le pouvoir discrétionnaire qui lui est conféré au paragraphe 17(2) de cette loi?
- iii) Le public est-il réputé avoir accès aux documents relatifs au recensement de 1911 conformément à l'alinéa 19(2)b) de la Loi?
- iv) La communication des relevés des recensements de 1911, 1921, 1931 et 1941 est-elle permise par l'alinéa 19(2)c) de la Loi par renvoi à l'alinéa 8(2)k) et au paragraphe 8(3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et par l'article 6 du Règlement sur la protection des renseignements personnels?

L'instance se poursuivra devant la Cour fédérale et le prochain rapport annuel rendra compte de la décision qui sera rendue.

### **III. Affaires en cours – Le Commissaire en tant qu'intimé**

#### ***Shawn Bruce Cliche c. Gendarmerie royale du Canada et Commissaire à l'information*** (T-0059-04) Cour fédérale

La GRC s'est fondée sur les articles 13 et 16 de la *Loi sur l'accès à l'information* pour refuser de communiquer des parties des documents demandés le 24 novembre 2003.

Le demandeur a ensuite présenté une demande de contrôle contre la GRC et le Commissaire à l'information en vertu de l'article 41 de la Loi. Cette disposition prévoit qu'un tel contrôle peut avoir lieu après qu'une plainte a été déposée devant le Commissaire à l'information relativement au refus d'une institution fédérale et que ce dernier a rendu compte des conclusions de son enquête au plaignant. Or, aucune plainte de ce genre n'a été déposée et aucune enquête n'a été effectuée par le Commissaire relativement à l'application de ces exceptions par la GRC. En conséquence, la demande de contrôle judiciaire ne saurait être maintenue. Le demandeur a déposé un avis de désistement le 17 février 2003.

#### ***Daniel Martin Bellemare c. Procureur général du Canada et Commissaire à l'information du Canada*** (T-1073-99) Cour fédérale, (A-443-03) Cour d'appel fédérale

Le 21 juin 1999, Daniel Bellemare a présenté une demande de contrôle judiciaire à l'égard de deux décisions du Commissaire à l'information en application de l'article 41 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Avant que la demande soit entendue, le procureur général du Canada en a demandé la radiation parce qu'elle n'avait pas été déposée dans les délais. Le juge Pinard, de la Section de première instance de la Cour fédérale, a accueilli la demande du procureur général en partie.

Le procureur général a interjeté appel de cette décision et la Cour d'appel fédérale lui a donné raison. Le Commissaire à l'information est intervenu à cette étape et, à l'instar du procureur général, a fait valoir que la demande de contrôle ne pouvait pas aller de l'avant parce qu'elle visait ses décisions, lesquelles ne peuvent faire l'objet d'un contrôle judiciaire suivant l'article 41 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le juge Noël, qui a rédigé la décision au nom de la Cour d'appel, a statué que l'article 41 n'offre pas un recours contre le Commissaire à l'information, mais contre le refus de l'institution fédérale. La demande a été radiée en entier par la Cour d'appel fédérale et les dépens ont été adjugés au procureur général, en première instance et en appel. Dans sa décision du 30 novembre 2002, la Cour d'appel fédérale a indiqué également que le Commissaire à l'information devait supporter ses propres frais ainsi que les débours de l'intimé, M. Bellemare, résultant de son intervention.

Le 16 mai 2003, l'officier taxateur Michelle Lamy a délivré deux certificats de dépens à l'intention du procureur général, pour un total de 4 659,60 \$. Le demandeur a sollicité le contrôle de cette taxation devant la Section de première instance, faisant valoir que l'ordonnance du 9 mai 2000 par laquelle le juge Décary a autorisé le Commissaire à intervenir devait s'appliquer de préférence aux directives que la Cour d'appel fédérale a données dans son jugement du 30 novembre 2002. Cette ordonnance indique que le Commissaire est « redevable des dépens de l'appel ainsi que de ceux de la présente requête, envers l'intimé Bellemare quel que soit le sort de l'appel ».

M. Bellemare n'a pas eu gain de cause devant la Section de première instance. Le juge Blanchard a statué que sa prétention n'avait aucun fondement et que l'ordonnance du 9 mai 2000 n'était pas incompatible avec le jugement de la Cour d'appel fédérale du 30 novembre 2002. Le demandeur a été condamné à payer les dépens du procureur général, en première instance et en appel.

Le demandeur interjette maintenant appel de cette décision (dossier A-443-03). L'appelant a désigné le Commissaire à l'information à titre d'intimé, mais il ne demande aucun redressement contre lui. En conséquence, le Commissaire à l'information a demandé, par requête, d'être retiré de la procédure. Il a demandé aussi que l'intitulé de la cause soit modifié en conséquence. Il a obtenu le consentement des parties à ces fins. Aucune décision n'a encore été rendue relativement à cette requête.

***Stephen Byer c. L'honorable John M. Reid (Commissaire à l'information du Canada) et autres*** (T-1221-02) Cour fédérale  
(Pour plus de détails, voir le rapport annuel 2002-2003, p. 95.)

### **Nature de l'instance**

Il s'agit de cinq requêtes découlant d'une demande de contrôle présentée par M. Byer en application de l'article 41 de la *Loi sur l'accès à l'information* et de l'article 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*.

### **Faits**

M. Byer demande le contrôle de la « décision » du Commissaire à l'information d'accepter la décision du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) de refuser l'accès à des parties des documents demandés. Il demande également à la Cour de rendre une ordonnance de *mandamus* enjoignant au SCT et au Commissaire de lui communiquer les documents en question.

M. Byer prétendait essentiellement que, en ne recommandant pas que le SCT communique un document demandé, le Commissaire avait agi de mauvaise foi et devrait être contraint, entre autres, à produire ou à mettre à sa disposition les parties des documents demandés que le SCT refuse de communiquer. La mauvaise foi a été alléguée parce que le Commissaire avait déjà recommandé la communication partielle d'un document similaire dans une autre affaire.

Le 21 août 2002, le Commissaire à l'information s'est opposé à la demande de documents en sa possession présentée par M. Byer, et il a déposé une requête demandant à la Cour de radier l'avis de demande ou d'ordonner que les deux demandes soient entendues séparément, ou encore que la Cour rende une ordonnance de médiation. En réponse, M. Byer a présenté une requête demandant à la Cour de statuer sur l'opposition du Commissaire. Le SCT a déposé deux requêtes par la suite : l'une demandant l'autorisation de déposer un affidavit confidentiel de l'un des défendeurs et l'autre modifiant la désignation des parties défenderesses.

L'affaire a fait l'objet d'un processus de médiation, mais sans succès.

En conséquence, cinq requêtes principales ont été entendues par la protonotaire Tabib.

### **Questions soumises à la Cour**

1. La demande de contrôle déposée contre le Commissaire à l'information devrait-elle être radiée au motif qu'elle est dénuée de toute chance de succès ou qu'elle vise à obtenir plus d'une forme de redressement?
2. La Cour devrait-elle rejeter la requête présentée par M. Byer afin de faire rejeter l'opposition du Commissaire à sa demande de production, enjoignant ainsi au Commissaire de communiquer les documents dont la communication a été refusée par le SCT en vertu du régime d'accès?
3. Le SCT devrait-il être autorisé à déposer un affidavit confidentiel?
4. L'intitulé devrait-il être modifié afin de montrer que le président du Conseil du Trésor devrait être le seul défendeur?

### **Conclusions**

La demande de contrôle déposée contre le Commissaire à l'information devrait-elle être radiée au motif qu'elle est dénuée de toute chance de succès ou qu'elle vise à obtenir plus d'une forme de redressement?

La protonotaire Tabib a noté que M. Byer ne demandait pas une ordonnance qui aurait permis au Commissaire à l'information de mener une nouvelle enquête

sur sa plainte visant le refus du SCT et a conclu que la demande originale contre le Commissaire devrait être radiée au motif qu'elle était dénuée de toute chance de succès.

La protonotaire Tabib a souligné que l'article 41 de la LAI ne confère pas à la Cour le pouvoir d'examiner les conclusions et les recommandations du Commissaire. En outre, bien que les enquêtes du Commissaire puissent faire l'objet d'un contrôle judiciaire en vertu de l'article 18.1, en l'espèce, le seul redressement demandé par M. Byer contre le Commissaire était le contrôle de sa « décision » ainsi qu'une ordonnance lui enjoignant notamment de communiquer les renseignements demandés au SCT. La protonotaire Tabib a considéré qu'un examen des recommandations du Commissaire n'aurait aucune utilité et qu'une ordonnance de *mandamus* ne doit pas être rendue à l'égard du Commissaire puisque ce dernier n'a pas le pouvoir de communiquer des documents ou d'en permettre l'accès en vertu de la Loi.

La Cour devrait-elle rejeter la requête présentée par M. Byer afin de faire rejeter l'opposition du Commissaire à sa demande de production, enjoignant ainsi au Commissaire de communiquer les documents dont la communication a été refusée par le SCT en vertu du régime d'accès?

Ayant décidé de radier la demande visant le Commissaire, la protonotaire Tabib a rejeté la requête contestant l'opposition du Commissaire à la production des documents refusés par le SCT.

Le SCT devrait-il être autorisé à déposer un affidavit confidentiel?

M. Byer n'a déposé aucune observation écrite en réponse à la requête présentée par le SCT afin d'être autorisé à déposer un affidavit confidentiel de communications entre lui et le Commissaire au sujet du traitement de sa demande d'accès. En conséquence, la protonotaire Tabib a accueilli cette requête.

L'intitulé devrait-il être modifié afin de montrer que le président du Conseil du Trésor devrait être le seul défendeur?

Prenant de nouveau acte du fait que M. Byer n'a pas produit un dossier de réponse ou avancé des arguments à l'audience relativement à la requête présentée par le SCT afin de faire modifier l'intitulé de la cause, la protonotaire Tabib a décidé que le président du Conseil du Trésor devrait être le seul défendeur. Elle a donc ordonné que l'intitulé de la cause soit modifié en conséquence.

### **Action à venir**

M. Byer a interjeté appel des décisions rendues par la protonotaire Tabib, au motif notamment que celle-ci n'avait pas la compétence voulue pour ordonner le redressement. L'appel devrait être entendu le 23 juin 2004. La décision sera signalée dans le prochain rapport annuel.

***Sheldon Blank c. Commissaire à l'information du Canada*** (T-2324-03) Cour fédérale

Le 9 décembre 2003, le demandeur, Sheldon Blank, a demandé à la Cour de rendre une ordonnance de *mandamus* obligeant le Commissaire à l'information à lui communiquer son rapport conformément à l'article 37 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le demandeur fait valoir que sa plainte n'a pas fait l'objet d'une enquête et que le Commissaire ne lui a pas fait rapport en temps opportun.

Le Commissaire à l'information a déposé un avis de comparution en l'espèce. M. Blank a été informé, par une lettre datée du 20 février 2004, que le Commissaire avait rendu compte des conclusions de son enquête et de ses recommandations au responsable de Justice Canada et qu'un rapport lui serait envoyé dès que ce dernier ferait savoir s'il suivrait ou non ces recommandations.

Comme il a envoyé son rapport à M. Blank en mars 2004, le Commissaire fera valoir devant la Cour que la demande de *mandamus* n'a plus aucun intérêt pratique.

### **IV. Le Commissaire en tant qu'intervenant**

***Procureur général du Canada c. H.J. Heinz Co. of Canada Ltd. et Commissaire à l'information du Canada*** (T-1470-00) Cour fédérale, (A-161-03) Cour d'appel fédérale

(Pour plus de détails, voir le rapport annuel 2002-2003, p. 120.)

La Cour n'a pas encore rendu sa décision dans cette affaire.

***Conseil canadien des fabricants des produits du tabac c. Ministre du Revenu national***, 8 septembre 2003, juge Russell.

(Pour plus de détails, voir le rapport annuel 2002-2003, p. 100, le rapport annuel 2001-2002, p. 94, et le rapport annuel 2000-2001, p. 137.)

### **Nature de l'instance**

Le demandeur sollicitait une ordonnance enjoignant au ministre du Revenu national de refuser la communication de certains renseignements et documents de tiers en vertu de l'article 44 de la *Loi sur l'accès à l'information* et une

ordonnance protégeant la confidentialité de ces documents, notamment l'identité de leurs auteurs, en vertu de l'article 47 de la Loi.

## Faits

Les demandeurs sont le Conseil canadien des fabricants des produits du tabac (CCFPT), une société à but non lucratif, et deux firmes de consultants dont les noms n'ont pas été divulgués.

Après trois réunions privées avec l'ADRC, le CCFPT a convenu de retenir les services de deux firmes de consultants pour réaliser des études et préparer des rapports sur la contrebande du tabac. Deux rapports (A et B) ont été remis à l'ADRC en août 1998.

En octobre 1998, M. Cunningham, agissant au nom de la Société canadienne du cancer, a présenté une demande de communication à l'ADRC. Il demandait d'avoir accès aux documents envoyés à l'industrie du tabac ou à ses représentants, y compris le CCFPT, et reçus par ceux-ci depuis le 1<sup>er</sup> février 1998, portant sur le marquage ou l'estampillage des emballages des produits du tabac.

Après avoir vu sa demande être refusée par l'ADRC, M. Cunningham a déposé une plainte devant le Commissaire à l'information. Dans des lettres envoyées au Commissaire, l'ADRC indiquait que les renseignements demandés étaient exemptés de communication en vertu de l'alinéa 20(1)b) de la Loi et que « le dossier contient des documents qui ne sont pas pertinents à la demande ». L'ADRC a proposé au Commissaire de divulguer, avec l'accord du CCFPT, les parties du rapport B qui contenaient des renseignements au sujet de l'objet de la demande, savoir « le marquage [et l']estampillage des emballages des produits du tabac ». L'ADRC a prélevé ces parties du rapport B, sous réserve de prélèvements additionnels en vertu de l'alinéa 16(1)c), du paragraphe 16(2) et de l'alinéa 20(1)b) de la Loi. L'ADRC a aussi indiqué qu'elle partageait l'avis du CCFPT selon lequel le rapport A n'était pas pertinent à la demande de M. Cunningham.

Le 28 avril 2000, l'ADRC a fait part aux demandeurs de son intention de communiquer les lettres d'accompagnement et les rapports. Les demandeurs ont alors présenté une demande à la Cour fédérale du Canada.

Le Commissaire à l'information a rendu compte des conclusions de son enquête le 5 juillet 2000. Il a conclu que tous les documents désignés par l'ADRC étaient pertinents à la demande d'accès et qu'ils n'auraient pas dû être exemptés en vertu du paragraphe 20(1) ou de l'article 16 de la Loi. Il a recommandé la communication des documents au demandeur.



## Questions en litige

La présente demande soulevait les questions juridiques suivantes :

1. Les documents désignés sont-ils pertinents à la demande d'accès?
2. Les documents sont-ils exemptés de la communication en vertu des alinéa 20(1)a), b), c) ou d) de la Loi?

## Conclusions

Les documents désignés sont-ils pertinents à la demande d'accès?

Les demandeurs se fondaient sur l'article 6 de la Loi, affirmant que celui-ci exige des ministères fédéraux qu'ils recherchent et communiquent uniquement les documents qui sont pertinents aux renseignements demandés. Les demandeurs soutenaient qu'une petite partie seulement du rapport B – celle portant sur le marquage des produits du tabac – et l'annexe D sont pertinents. Par conséquent, le reste du rapport B, le rapport A et les lettres d'accompagnement ne devraient pas être communiqués. En outre, ils ont souligné que les parties pertinentes sont exemptées de la communication en vertu du paragraphe 20(1) de la Loi.

Les défendeurs soutenaient que la pertinence n'est pas une exception pouvant être invoquée par un tiers. Les demandeurs n'ont donc pas qualité pour agir comme tiers et faire valoir que les documents demandés ne sont pas pertinents à une demande particulière de renseignements.

La Cour n'était pas d'accord avec les demandeurs. Selon elle, il n'y a pas d'exception fondée sur la pertinence qui pourrait être invoquée par ces derniers. En ce qui concerne l'interprétation de l'article 6, la Cour a écrit :

La formulation de l'article 6 n'interdit pas la divulgation de documents qui ne sont pas pertinents à la demande. En fait, l'article 6 ne traite pas de la pertinence. Il précise simplement que la demande se fait par écrit et qu'elle doit être rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre de trouver le document demandé. Il faudrait une interprétation très libre pour arriver à la conclusion que cette formulation impose aux institutions fédérales l'obligation de refuser de divulguer des renseignements qui ne sont pas pertinents à la demande.

Bien qu'aucune décision judiciaire n'établisse clairement le droit des tiers d'invoquer d'autres exemptions que celles prévues à l'article 20, la Cour s'est fondée sur une note du Conseil du Trésor datée du 4 décembre 1992 dans laquelle il était clairement indiqué qu'« [e]n vertu de la Loi, la non-pertinence n'est pas un motif pour exclure ou protéger une partie d'un document » et

qu'« [i]l va sans dire qu'il incombe à l'institution de déterminer ce qui est ou non pertinent ».

La Cour a ajouté que, dans l'éventualité où elle serait dans l'erreur au sujet de l'interprétation de l'article 6 de la Loi, les documents demandés étaient de toutes façons pertinents à la demande d'information. Bien que la demande ait trait à première vue au marquage et à l'estampillage seulement, il ressort du contexte dans lequel elle a été faite que ces questions faisaient partie d'une préoccupation plus large au sujet de la contrebande.

La Cour a considéré que le Commissaire à l'information avait eu raison de conclure « qu'on a donné une interprétation indûment restrictive à la demande d'accès et qu'on n'aurait pas dû refuser la divulgation des documents en cause au motif qu'ils n'étaient pas pertinents à la demande ». Par conséquent, l'absence de pertinence n'a pas été considérée comme un motif justifiant une ordonnance de non-divulgation dans cette affaire.

#### **Les documents sont-ils exemptés de la communication en vertu des alinéa 20(1)a), b), c) ou d) de la Loi?**

En plus de la pertinence, les demandeurs ont soutenu que la communication des documents devrait être refusée en vertu des diverses exceptions prévues par le paragraphe 20(1) de la Loi.

#### **Alinéa 20(1)a)**

En ce qui concerne l'alinéa 20(1)a), les demandeurs soutenaient que les documents renferment des secrets industriels qui leur appartiennent et qui leur sont très précieux. Le rapport A a une composante de secret industriel en raison de sa méthodologie unique et le rapport B contient des procédés, des méthodes et des techniques d'analyse qui ont une valeur inestimable pour le demandeur B.

Citant en l'approuvant la décision rendue par le juge Strayer dans *Société Gamma Inc. c. Canada (Secrétaire d'État)*<sup>1</sup>, la Cour a indiqué qu'il faut, pour que l'alinéa 20(1)a) s'applique, que les demandeurs démontrent que les renseignements contiennent un « renseignement de caractère technique, que l'on garde très jalousement et qui est pour celui qui le possède tellement précieux que sa seule divulgation ferait naître en faveur de ce possesseur une présomption de préjudice ».

La Cour a considéré qu'aucune preuve ne démontrait en l'espèce que les documents étaient visés à l'alinéa 20(1)a). Elle a indiqué que l'expression « secret industriel » a un sens étroit et technique et a la signification de quelque chose qui concerne les arts mécaniques et les sciences appliquées. En l'espèce,

---

<sup>1</sup> [1994] A.C.F. no 589.

les demandeurs ont seulement été en mesure de démontrer qu'ils possédaient une connaissance analytique constituée par plusieurs années d'expérience intensive. Cette connaissance n'est cependant pas assez solide pour établir une méthodologie unique qui pourrait satisfaire à la définition d'un « secret industriel » visée à l'alinéa 20(1)a).

### **Alinéa 20(1)b)**

Les demandeurs soutenaient également que les documents contenaient des renseignements financiers et commerciaux fournis à une institution fédérale par un tiers, qui sont de nature confidentielle et qui ont été traités comme tels de façon constante par ce tiers.

Après avoir examiné les documents, la Cour a décidé qu'ils ne constituaient pas intégralement des renseignements financiers ou commerciaux confidentiels. Elle a ajouté que, même si les renseignements étaient considérés comme étant de nature financière ou commerciale, ils n'étaient pas confidentiels au sens de l'alinéa 20(1)b). La Cour a cité en l'approuvant la décision rendue par la juge Layden-Stevenson dans *Brookfield Lepage Johnson Controls Facility Management Services c. Canada (Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux)*<sup>2</sup>, selon laquelle des renseignements ne sont pas confidentiels simplement parce qu'ils ont été traités comme tels. En outre, même si les engagements en matière de confidentialité peuvent être pris en compte, ils ne peuvent pas l'emporter sur les dispositions expresses de la Loi ou les déjouer. La Cour s'est fondée sur le passage suivant de la décision *Ottawa Football Club c. Canada (Ministre de la Condition physique et du Sport amateur)*<sup>3</sup> :

... il ne leur suffit pas de déclarer leur demande confidentielle pour la rendre telle de façon objective. Un tel principe saperait sûrement pour une grande part l'objectif de la Loi, qui consiste en partie à rendre disponibles au public les documents ayant motivé une certaine mesure gouvernementale ou son refus. Il ne serait pas davantage conforme à cet objectif qu'un ministre ou ses fonctionnaires puissent refuser la communication de documents en s'engageant simplement, lors de leur remise, à les considérer comme confidentiels.

Ainsi, les renseignements doivent être considérés comme confidentiels en fonction d'une norme objective. En l'espèce, la Cour a convenu que les renseignements avaient été fournis par des tiers qui les avaient traités comme des renseignements confidentiels de façon constante. Ces renseignements n'étaient toutefois pas confidentiels selon une norme objective et ne peuvent donc pas être traités comme tels dans le contexte de l'alinéa 20(1)b) puisqu'ils ont été présentés au gouvernement dans l'objectif de traiter de questions ayant un impact sur la politique gouvernementale en matière de tabac. Le fait d'en

---

<sup>2</sup> [2003] A.C.F. n° 348 (C.F. 1<sup>re</sup> inst.).

<sup>3</sup> [1989] 2 C.F. 480 (C.F. 1<sup>re</sup> inst.).

refuser l'accès au public ferait que celui-ci n'a aucun moyen de réagir, ce qui serait tout à fait contraire à l'objectif de la Loi.

### **Alinéa 20(1)c)**

Les demandeurs soutenaient également que la communication des documents faciliterait grandement la tâche des concurrents des deux firmes de consultants lorsqu'ils soumissionneront contre elles à l'avenir. Ces concurrents auraient accès à leurs techniques confidentielles. En outre, la réputation des firmes de consultants serait entachée si leurs travaux pour l'industrie du tabac étaient connus. De leur côté, les défendeurs soutenaient que les demandeurs n'avaient pas démontré l'existence d'un risque vraisemblable de préjudice probable.

La Cour a rappelé en y souscrivant les propos formulés par le juge Gibson dans *SNC Lavalin Inc. c. Canada (Ministre de la Coopération internationale)*<sup>4</sup> :

... il ne suffit pas simplement que la demanderesse établisse que la communication pourrait lui causer un préjudice. Une hypothèse, quelque éclairée qu'elle soit, ne répond pas aux critères du risque vraisemblable de perte financière ou de préjudice à la position concurrentielle de l'intéressée.

En outre, la Cour a convenu avec les défendeurs que la preuve des demandeurs était seulement fondée sur des suppositions. Les demandeurs n'ont pas démontré comme ils devaient le faire que la communication pouvait entraîner un risque vraisemblable de préjudice probable au sens de l'alinéa 20(1)c).

### **Alinéa 20(1)d)**

Les demandeurs soutenaient également que la communication des documents risquait vraisemblablement d'entraver des négociations en vue de contrats ou à d'autres fins. La Cour a souligné que, pour que l'alinéa 20(1)d) s'applique, les demandeurs doivent démontrer qu'« il y a une probabilité et non une simple possibilité ou supposition que la divulgation des renseignements vienne entraver des négociations en vue de contrats ou à d'autres fins ». La Cour a aussi établi une distinction entre les alinéas 20(1)c) et 20(1)d), précisant que cette dernière disposition exige un empêchement ou une entrave à des négociations contractuelles. Elle a conclu que la preuve des demandeurs était fondée sur des suppositions et ne satisfaisait pas à la norme exigée.

### **Issue de l'affaire**

La demande a été rejetée en entier. Les dépens ont été accordés aux défendeurs et aux parties ajoutées. Les documents en cause ont été communiqués au représentant de la Société canadienne du cancer.

---

<sup>4</sup> [2003] A.C.F. n° 870 (C.F. 1<sup>re</sup> inst.).

## C. Modifications législatives

Le projet de loi C-25 (gouvernement), intitulé *Loi modernisant le régime de l'emploi et des relations de travail dans la fonction publique, modifiant la Loi sur la gestion des finances publiques et la Loi sur le Centre canadien de gestion et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois*, a reçu la sanction royale le 10 novembre 2003 et entrera en vigueur par proclamation. Le projet de loi modifiera :

- les paragraphes 55(4) et 57(4) de la Loi en remplaçant l'expression « public service of Canada » par « federal public administration » dans la version anglaise; (article 224)
- le paragraphe 55(3) de la Loi en remplaçant l'expression « Public Service » par « public service » dans la version anglaise, sauf dans les expressions « Public Service corporation », « *Public Service Employment Act* », « Public Service Pension Fund » et « *Public Service Superannuation Act* ». (article 225)

Le projet de loi C-8 (gouvernement), intitulé « *Loi constituant Bibliothèque et Archives du Canada, modifiant la Loi sur le droit d'auteur et modifiant certaines lois en conséquence* », a franchi l'étape de la troisième lecture le 29 mars 2004. Lorsqu'il sera en vigueur, ce projet de loi remplacera l'alinéa 68c) de la *Loi sur l'accès à l'information* par la disposition suivante :

c) les documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada, au Musée des beaux-arts du Canada, au Musée canadien des civilisations, au Musée canadien de la nature ou au Musée national des sciences et de la technologie par des personnes ou organisations extérieures aux institutions fédérales ou pour ces personnes ou organisations. (article 23)

(2004, projet de loi C-8, article 23, réintroduit devant la Chambre des communes le 11 février 2004, lu et renvoyé au Comité du Sénat le 18 février 2004)

## **Modifications proposées à la *Loi sur l'accès à l'information***

Le projet de loi C-11 (gouvernement), intitulé « *Loi portant mise en vigueur de l'Accord d'autonomie gouvernementale de la première nation de Westbank* », propose de remplacer le paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'accès à l'information* par ce qui suit : Définition de « gouvernement autochtone » :

- 13.(3) L'expression « gouvernement autochtone » à l'alinéa (1)e) s'entend :
  - (a) du gouvernement nisga'a, au sens de l'Accord définitif nisga'a mis en vigueur par la *Loi sur l'Accord définitif nisga'a*;
  - (b) du conseil, au sens de l'Accord d'autonomie gouvernementale de la première nation de Westbank mis en vigueur par la *Loi sur l'autonomie gouvernementale de la première nation de Westbank* (article 16)

(2004, projet de loi C-11, article 16, lu, adopté et renvoyé au Comité le 13 février 2004; retourné avec amendements le 12 mars 2004)

Le projet de loi C-31 (gouvernement), intitulé *Loi mettant en vigueur l'accord sur les revendications territoriales et l'autonomie gouvernementale conclu entre le peuple tlicho, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et le gouvernement du Canada et modifiant la Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie et d'autres lois en conséquence*, propose de remplacer le paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'accès à l'information* par ce qui suit : Définition de « gouvernement autochtone »

- 13.(3) L'expression « gouvernement autochtone » à l'alinéa (1)e) s'entend :
  - (a) du gouvernement nisga'a, au sens de l'Accord définitif nisga'a mis en vigueur par la *Loi sur l'Accord définitif nisga'a*;
  - (b) du gouvernement tlicho, au sens de l'article 2 de la *Loi sur les revendications territoriales et l'autonomie gouvernementale du peuple tlicho*. (article 98)

(2004, projet de loi C-31, article 98; première lecture franchie le 31 mars 2004).

Le projet de loi C-462, un projet de loi d'initiative parlementaire intitulé « *Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information et d'autres lois en conséquence* », touche la Loi dans son ensemble. Pour plus de détails, voir le texte complet du projet de loi.

(2004, projet de loi C-462, réintroduit et lu le 2 février 2004, débattu en deuxième lecture le 24 février 2004)

Les trois projets de loi ont été rayés du Feuilleton à la prorogation le 23 mai 2004.

## **Modifications aux annexes I et II**

Les articles 127 et 128 de la *Loi sur l'évaluation environnementale et socioéconomique au Yukon* (L.C. 2003, ch. 7) sont entrés en vigueur le 13 mai 2003. (Voir le rapport annuel 2003, p. 125)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par adjonction, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Centre canadien des armes à feu. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2003-148, entré en vigueur le 14 avril 2003)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par adjonction, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2003-423, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par adjonction, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Ministère du Commerce international. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2003-428, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par adjonction, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Agence des services frontaliers du Canada. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2003-435, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par adjonction, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2003-440, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe I de la Loi a été modifiée par suppression, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », de ce qui suit : Communication Canada. (Gazette du Canada Partie II, DORS/2004-24, entré en vigueur le 1er avril 2004)

Le projet de loi C-6 (gouvernement), intitulé *Loi constituant le Centre canadien du règlement indépendant des revendications particulières des premières nations en vue de permettre le dépôt, la négociation et le règlement des revendications particulières, et modifiant certaines lois en conséquence*, a reçu la sanction royale le 7 novembre 2003 et entrera en vigueur par proclamation. L'article 78 de ce projet de loi modifiera l'annexe I de la Loi en y ajoutant le « Centre canadien du règlement indépendant des revendications particulières des premières nations » sous l'intertitre « Autres institutions fédérales ». L'article 79 modifiera l'annexe II en y ajoutant « *Loi sur le règlement des revendications particulières* » ainsi que la mention de l'article 38 et des paragraphes 62(2) et 75(2) en regard de ce titre de loi.

Le projet de loi C-25 (gouvernement), intitulé *Loi modernisant le régime de l'emploi et des relations de travail dans la fonction publique, modifiant la Loi sur la gestion des finances publiques et la Loi sur le Centre canadien de gestion et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois*, a reçu la sanction royale le 10 novembre 2003. L'article 246 est entré en vigueur le 20 novembre 2003 (Gazette du Canada Partie II, TR/2003-178). Cette disposition modifie l'annexe I de la Loi en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « Tribunal de la dotation de la fonction publique » sous l'intertitre « Autres institutions fédérales ». Les articles 88, 251 et 252 entreront en vigueur par proclamation. Ces dispositions modifieront l'annexe I de la Loi :

- en remplaçant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Public Service Staff Relations Board » par « Public Service Labour Relations Board »; (article 88)
- en supprimant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Centre canadien de gestion »; (article 251)
- en ajoutant, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « École de la fonction publique du Canada ». (article 252)

Le projet de loi C-6 (gouvernement), intitulé *Loi concernant la procréation assistée et la recherche connexe*, a reçu la sanction royale le 29 mars 2004. Lorsqu'elle entrera en vigueur, cette loi modifiera l'annexe I en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « Agence canadienne de contrôle de la procréation assistée » sous l'intertitre « Autres institutions fédérales ». Elle modifiera en outre l'annexe II en y ajoutant « *Loi sur la procréation assistée* » ainsi que la mention du paragraphe 18(2) en regard de ce titre de loi.

Le projet de loi C-4 (gouvernement), intitulé *Loi modifiant la Loi sur le Parlement du Canada (conseiller sénatorial en éthique et commissaire à l'éthique) et certaines lois en conséquence*, a reçu la sanction royale le 31 mars 2004 et entrera en vigueur par proclamation. Son article 5 modifiera l'annexe I de la Loi en supprimant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Conseiller en éthique ».

Le projet de loi C-16 (gouvernement), intitulé *Loi concernant l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels et modifiant le Code criminel et d'autres lois en conséquence*, a reçu la sanction royale le 1er avril 2004 et entrera en vigueur par proclamation. Ce projet de loi modifiera l'annexe II de la Loi en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « *Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels* » ainsi que la mention des paragraphes 9(3) et 16(4) en regard de ce titre de loi.



## **Modifications proposées aux annexes I et II**

Au cours de l'exercice 2003-2004, de nouvelles institutions fédérales ont été assujetties aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, tandis que d'autres, qui ont été abolies, ont été rayées de la liste. Les modifications qui suivent ont été apportées aux annexes I et II de la Loi.

Le projet de loi C-7 (gouvernement), intitulé « *Loi modifiant certaines lois fédérales et édictant des mesures de mise en œuvre de la convention sur les armes biologiques ou à toxines, en vue de renforcer la sécurité publique* », propose de modifier l'annexe II de la Loi en remplaçant la mention « paragraphes 4.8(1) et 6.5(5) », en regard de la mention « Loi sur l'aéronautique », par la mention « paragraphes 4.79(1) et 6.5(5) ». (2004, projet de loi C-7, article 107, réintroduit devant la Chambre des communes le 11 février 2004; première lecture par le Sénat franchie le 11 février 2004; débattu au Sénat en février et mars; renvoyé au Comité le 11 mars 2004; retourné sans amendement le 1er avril 2004)

Le projet de loi C-8 (gouvernement), intitulé « *Loi constituant Bibliothèque et Archives du Canada, modifiant la Loi sur le droit d'auteur et modifiant certaines lois en conséquence* », propose de modifier l'annexe I de la Loi en supprimant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Archives nationales du Canada » et « Bibliothèque nationale ». Il propose également de modifier l'annexe I en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « Bibliothèque et Archives du Canada » sous l'intertitre « Autres institutions fédérales ». (2004, projet de loi C-8, articles 24 et 25, réintroduit devant la Chambre des communes le 11 février 2004; lu et renvoyé au Comité du Sénat le 18 février 2004).

Le projet de loi C-23 (gouvernement), intitulé « *Loi prévoyant les pouvoirs en matière d'imposition foncière des premières nations, constituant la Commission de la fiscalité des premières nations, le Conseil de gestion financière des premières nations, l'Administration financière des premières nations ainsi que l'Institut de la statistique des premières nations et apportant des modifications corrélatives à certaines lois* », propose de modifier l'annexe I de la Loi en y ajoutant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Commission de la fiscalité des premières nations », « Conseil de gestion financière des premières nations » et « Institut de la statistique des premières nations ». Il propose également de modifier l'annexe II de la Loi en y ajoutant « *Loi sur la gestion financière et statistique des premières nations* » ainsi que la mention « article 106 » en regard de ce titre de loi. (2004, projet de loi C-23, déposé et lu le 10 mars 2004; réputé lu, renvoyé au Comité (Affaires autochtones, développement du Grand Nord et ressources naturelles) et retourné le 10 mars 2004)

Le projet de loi C-25 (gouvernement), intitulé « *Loi prévoyant un mécanisme de dénonciation des actes répréhensibles dans le secteur public et de protection des dénonciateurs* », propose de modifier l'annexe I de la Loi en y ajoutant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Commissaire à l'intégrité du secteur public ».

(2004, projet de loi C-25, article 48; première lecture franchie le 22 mars 2004)

Le projet de loi C-302 (initiative parlementaire), intitulé « *Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information (sociétés d'État et Commission canadienne du blé)* », propose d'assujettir toutes les sociétés d'État et la Commission canadienne du blé aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Ce projet de loi, qui a été initialement déposé, lu et imprimé le 18 novembre 2002, a été maintenu pendant la 3<sup>e</sup> Session de la 37<sup>e</sup> Législature conformément à l'article 86.1 du Règlement provisoire du 2 février 2004.

Le projet de loi C-462 (initiative parlementaire), intitulé « *Loi modifiant la Loi sur l'accès à l'information et d'autres lois en conséquence* », propose de modifier les annexes I et II de la Loi. L'article 27 propose de modifier l'annexe I de la Loi en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales » : Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée; Bureau du directeur général des élections, Bureau du vérificateur général du Canada; Commissariat à l'information; Commissariat aux langues officielles; Commission canadienne du blé; Corporation du Centre national des Arts; Énergie atomique du Canada, Limitée; Exportation et développement Canada; Société canadienne des postes; Société Radio-Canada. L'article 28 du projet de loi abroge l'annexe II de la Loi. (2004, projet de loi C-462, réintroduit et lu le 2 février 2004, débattu en deuxième lecture le 24 février 2004)

Le projet de loi C-507 (initiative parlementaire), intitulé « *Loi prévoyant l'établissement et la tenue d'un registre national des implants mammaires* », propose de modifier l'annexe I de la Loi en y ajoutant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales », « Directeur du Registre des implants mammaires ». Il propose aussi de modifier l'annexe II en y ajoutant « *Loi sur le Registre des implants mammaires* » ainsi que la mention « article 11 » en regard de ce titre de loi.

(2004, projet de loi C-507, articles 19 et 20; première lecture franchie le 29 mars 2004)

## **Modifications au Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales**

L'annexe du *Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (Loi sur l'accès à l'information)* a été modifiée par adjonction, selon l'ordre numérique, dans la colonne I, de « 22.3 Centre canadien des armes à feu » et, dans la colonne II, de « Président directeur général ». (TR/2003-98, entré en vigueur le 14 avril 2003)

L'annexe du Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (*Loi sur l'accès à l'information*) a été modifiée par le remplacement du passage de l'article 22.3 figurant dans la colonne II par « Commissaire aux armes à feu ». (TR/2003-116, entré en vigueur le 30 mai 2003)

L'annexe du *Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (Loi sur l'accès à l'information)* a été modifiée par adjonction, selon l'ordre numérique, dans la colonne I, de « 77.21 Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences » et, dans la colonne II, de « Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences ». (Gazette du Canada Partie II, TR/2003-207, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe du *Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (Loi sur l'accès à l'information)* a été modifiée par adjonction, selon l'ordre numérique, dans la colonne I, de « 77.3 Ministère du Commerce international » et, dans la colonne II, de « Ministre du commerce international ». (Gazette du Canada Partie II, TR/2003-213, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe du *Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (Loi sur l'accès à l'information)* a été modifiée par adjonction, selon l'ordre numérique, dans la colonne I, de « 11.01 Agence des services frontaliers du Canada » et, dans la colonne II, de « Solliciteur général du Canada portant le titre de vice-premier ministre et ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile ». (Gazette du Canada Partie II, TR/2003-220, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

L'annexe du *Décret sur la désignation des responsables d'institutions fédérales (Loi sur l'accès à l'information)* a été modifiée par adjonction, selon l'ordre numérique, dans la colonne I, de « 9.101 Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada » et, dans la colonne II, de « Le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada ». (Gazette du Canada Partie II, TR/2003-225, entré en vigueur le 12 décembre 2003)

## **Projets de loi morts au Feuilleton qui n'ont pas été réintroduits**

L'article 144 du projet de loi C-19, « *Loi prévoyant les pouvoirs en matière d'imposition foncière des premières nations, constituant la Commission de la fiscalité des premières nations, le Conseil de gestion financière des premières nations, l'Administration financière des premières nations ainsi que l'Institut de la statistique des premières nations et apportant des modifications corrélatives à certaines lois* », proposait de modifier l'annexe I de la Loi en y ajoutant, sous l'intertitre « Autres institutions fédérales » : « Commission de la fiscalité des premières nations », « Conseil de gestion financière des premières nations » et « Institut de la statistique des premières nations ». L'article 145 proposait de modifier l'annexe II en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « *Loi sur la gestion financière et statistique des premières nations* » ainsi que la mention « article 106 » en regard de ce titre de loi. Ce projet de loi est mort au Feuilleton le 12 novembre 2003 et n'a pas été réintroduit depuis.

L'article 24 du projet de loi S-6 (Sénat), intitulé « *Loi visant à favoriser la prévention des conduites répréhensibles dans la fonction publique en établissant un cadre pour la sensibilisation aux pratiques conformes à l'éthique en milieu de travail, le traitement des allégations de conduites répréhensibles et la protection des dénonciateurs* », proposait de modifier l'annexe II de la Loi en y ajoutant, selon l'ordre alphabétique, « *Loi sur la dénonciation dans la fonction publique article 10, paragraphe 14(4) et article 20* ». Ce projet de loi est mort au Feuilleton le 12 novembre 2003 et n'a pas été réintroduit depuis.



# CHAPITRE VI

## SERVICES INTÉGRÉS

---

Les Services intégrés fournissent des services administratifs (finances, ressources humaines, technologie de l'information, services administratifs généraux et bibliothèque) au Commissariat à l'information. Ils ont pour objectif d'apporter un appui aux responsables de l'administration du programme.

Depuis l'exercice 2002-2003, le Commissariat à l'information du Canada a dû fournir ses services intégrés indépendamment, après que le Commissaire à la protection de la vie privée sortant a décidé de façon unilatérale de mettre fin au modèle de services partagés dont les frais étaient répartis selon l'utilisation.

Par conséquent, en 2003-2004, la fonction des Services intégrés a dû obtenir des ressources supplémentaires pour compenser la charge de travail accrue et les économies d'échelle réduites à la suite de la décision du Commissaire à la protection de la vie privée sortant.

Malgré les nombreux défis qui se sont posés à la Direction des services intégrés, celle-ci a pu s'attaquer et apporter des améliorations à plusieurs aspects importants de ses services.

### **Services financiers**

Parmi les améliorations aux Services financiers qui ont été amorcées par l'agent principal des finances, mentionnons l'élaboration de politiques et de marches à suivre exhaustives régissant l'application et la surveillance de la délégation des pouvoirs de signature en matière financière aux gestionnaires. Ces politiques et marches à suivre allaient dans le sens d'un nouvel instrument de délégation qui actualisait les plafonds imposés aux pouvoirs de dépenser des gestionnaires au Commissariat à l'égard d'éléments comme l'accueil, les fournitures de bureau et les contrats. Un cahier d'information fondé sur les politiques et marches à suivre ainsi que le nouvel instrument de délégation a également été élaboré et remis aux gestionnaires de centres de responsabilité.

L'agent principal des finances a également amorcé un examen des progrès réalisés en vue de la mise en œuvre de la fonction de contrôleur moderne dans toute l'organisation, au moyen du cadre de gestion énoncé par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans son document intitulé « Une gestion axée sur les résultats ». L'examen a révélé que, sauf quelques aspects, la fonction de

contrôleur moderne est pleinement mise en œuvre au Commissariat. Un plan d'action a été approuvé et, sous réserve des ressources voulues, sera mené en 2004-2005 en vue de la pleine mise en œuvre des éléments susceptibles d'améliorations.

### **Ressources humaines**

Dans une lettre datée du 11 juillet 2003, la Commission de la fonction publique (CFP) exprimait sa satisfaction à l'égard de la façon dont le Commissariat à l'information respecte les valeurs liées à la dotation en personnel dans l'utilisation de ses pouvoirs délégués en la matière. La CFP a souligné les bonnes pratiques qui sont déjà en vigueur, et, en réponse à ses recommandations, la Direction des services intégrés a dispensé à tous les employés du Commissariat un cours sur les valeurs en matière de dotation ainsi qu'une formation sur les valeurs et l'éthique dans la fonction publique.

De plus, pendant l'exercice 2003-2004, la Direction des services intégrés a élaboré, publié et mis en œuvre un processus et des lignes directrices concernant les actes répréhensibles au travail et a diffusé de l'information pour faire connaître à tous les nouveaux employés le code de conduite et leurs responsabilités à cet égard.

Au cours de l'exercice, la Direction a entrepris l'élaboration d'un plan fonctionnel relatif à la gestion des ressources humaines, assorti d'une stratégie de communications, lesquels permettront la bonne compréhension du plan et des valeurs importantes que représentent la compétence, la justice, l'équité et la transparence. La Direction a également élaboré des plans et affecté les ressources nécessaires pour la formation de chaque spécialiste en ressources humaines de manière que ceux-ci aient les outils voulus pour fournir en tout temps des conseils sur le processus et les valeurs aux gestionnaires et aux employés.

### **Services administratifs et bibliothèque**

En 2003-2004, le Commissariat à l'information a continué de fournir une salle de lecture publique par l'intermédiaire de ses services de bibliothèque et actualisé toutes ses politiques et marches à suivre énoncées dans un manuel des procédures administratives exhaustif et à jour, par l'intermédiaire des Services administratifs. De plus, dans le cadre de l'initiative gouvernementale de reprise après sinistre, on a commencé l'élaboration d'un plan de reprise des activités.

### **Information financière**

Le budget des opérations du Commissaire à l'information pour l'exercice 2003-2004 s'établissait à 4 639 670 \$. Les dépenses réelles pour la même année

atteignaient 4 636 083 \$, dont la somme de 60 238 \$ est remboursable à l'organisation par le biais du Crédit 5 du Conseil du Trésor.

Les coûts relatifs au personnel, atteignant 3 668 039 \$, représentaient 79 p. 100 de toutes les dépenses; les 968 044 \$ qui restent englobaient toutes les autres dépenses, y compris les autres services professionnels, les transports et les communications.

Il est fait état du détail des dépenses à la Figure 2 (ressources par activité) et la Figure 3 (détails par objet de dépense).

**Figure 2 : Ressources par activité (2003-2004)**

	ETP	Pourcentage	Budget des opérations*	Pourcentage
Accès à l'information du gouvernement	40,8	75 %	3 634 280 \$	78 %
Services intégrés	13,7	25 %	1 001 803 \$	22 %
Total - Crédit de l'accès	54,5	100 %	4 636 083 \$	100 %

\*Exclut le régime d'avantages sociaux des employés.

**Figure 3 : Détails par objet de dépense (2003-2004)**

	Accès à l'information du gouvernement	Services intégrés	Total
Salaires	2 934 091	733 948	3 668 039
Transports et communications	75 757	79 499	155 256
Information	59 029	2 493	61 522
Services professionnels	395 765	98 821	494 586
Locations	20 100	10 656	30 756
Réparations et entretien	12 373	28 888	41 261
Fournitures et approvisionnement	28 946	40 093	69 039
Acquisition de machines et de matériel	103 601	5 836	109 437
Autres subventions et paiements	4 617	1 568	6 185
Total	3 634 280	1 001 803	4 636 083

- Notes:
1. Exclut le régime d'avantages sociaux des employés.
  2. La somme de 58 145 \$ en dépenses salariales est remboursable au Commissariat à l'information du Canada par le biais du Crédit 5 du Conseil du Trésor.
  3. Les chiffres relatifs aux dépenses ne tiennent pas compte des rajustements finals de fin d'exercice.



## **Le défi au plan des ressources**

Au cours de la dernière décennie, les ressources n'ont pas augmenté au même rythme que la charge de travail. En ce qui concerne le groupe des enquêteurs, le Commissariat n'a pas été en mesure de remplacer les enquêteurs qui ont pris leur retraite ou qui ont quitté leur poste et compte un effectif d'enquêteurs (23) qui est bien en-deça du nombre d'enquêteurs nécessaires pour traiter le nombre de plaintes qui est prévu pour l'année. Outre cet écart, l'on remarque un arriéré d'enquêtes non terminées qui représente l'équivalent de la charge de travail annuelle du Commissariat.

Pour ce qui est du groupe d'employés qui n'exerce pas de fonctions d'enquête, le Commissariat a sérieusement grevé sa capacité au cours des 10 dernières années dans le but de transférer des ressources au sein du groupe des enquêteurs. Le Commissariat est passé de deux commissaires adjoints à un; d'un directeur général des Opérations et de deux directeurs des Enquêtes à un directeur général des Enquêtes et Révisions et un directeur des Opérations, et d'un directeur des Services juridiques et d'un directeur des Services de litigation, à un directeur des Services juridiques exerçant toutes ces fonctions.

De plus, le Commissariat a dû renoncer à ses effectifs chargés des affaires publiques, de la recherche, de l'éducation et de la formation pour consacrer des ressources au nombre croissant d'enquêtes.

Malgré nos efforts répétés destinés à convaincre le Conseil du Trésor d'accorder un financement suffisant à tout l'éventail des fonctions entrant dans le mandat du Commissaire – y compris plusieurs examens exhaustifs par des experts-conseils indépendants, menés conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor ---, nous n'avons reçu que des fonds d'urgence et un financement partiel.

Ce manque flagrant de ressources a fait l'objet de discussions au sein du Comité parlementaire des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires lors de la comparution du Commissaire à l'information, cette année, pour défendre les prévisions budgétaires de 2004-2005. Des députés ont d'ailleurs demandé si cette insuffisance de ressources pouvait représenter le moyen qu'avait trouvé le gouvernement pour affaiblir la capacité du Commissaire de dénoncer les cas de refus de communication du gouvernement et de faire enquête à ce sujet; et si le gouvernement utilisait son pouvoir d'accorder et de refuser des ressources pour miner l'efficacité et l'indépendance du Commissaire.

Le Commissaire n'a pas jugé utile de parler de mauvaise foi pour faire comprendre que le problème de sous-financement est bien réel et a pour résultat concret une capacité affaiblie pour celui-ci de s'acquitter de la tâche que lui a confiée le Parlement.

Le Commissaire essaiera encore cette année de convaincre un nouveau gouvernement de faire ce que le gouvernement Chrétien refusait : accorder un financement suffisant au Commissariat à l'information. Le Commissaire travaillera également avec le Parlement et les autres agents du Parlement à la recherche de nouveaux mécanismes de financement susceptibles d'être plus indépendants du gouvernement. L'approche adoptée par le Parlement à l'égard du financement du Commissaire à l'éthique représente une solution de rechange intéressante. En vertu de l'approche, le Commissaire à l'éthique propose un budget au président de la Chambre des communes. Une fois que le président l'a approuvé (probablement après un examen du Bureau de régie interne), le budget est transmis au Conseil du Trésor, qui l'inclut tel quel aux prévisions de dépenses gouvernementales. Après quoi, les fonds sont remis au Commissaire.



# CHAPITRE VII

## FICHES DE RENDEMENT

---

### Table des matières

1. Agence du revenu du Canada . . . . .	85
2. Citoyenneté et Immigration Canada . . . . .	93
3. Service correctionnel Canada . . . . .	105
4. Pêches et Océans Canada . . . . .	114
5. Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international . . . . .	121
6. Santé Canada . . . . .	131
7. Développement des ressources humaines Canada . . . . .	137
8. Industrie Canada . . . . .	148
9. Ministère de la Défense nationale . . . . .	167
10. Bureau du Conseil privé . . . . .	176
11. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada . . . . .	183
12. Transports Canada . . . . .	196



# Agence du revenu du Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Le présent rapport d'étape porte sur les progrès réalisés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour maintenir une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

### 2. ANTÉCÉDENTS AU CHAPITRE DE LA CONFORMITÉ

Dans sa fiche de rendement de 1999, le Commissariat à l'information du Canada avait accordé à l'Agence du revenu du Canada (ARC) (anciennement l'Agence des douanes et du revenu du Canada) la note F (signal rouge) sur la plan de la conformité avec les délais réglementaires visés par la *Loi sur l'accès à l'information*, le rapport du Ministère entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevant à 85,6 %.

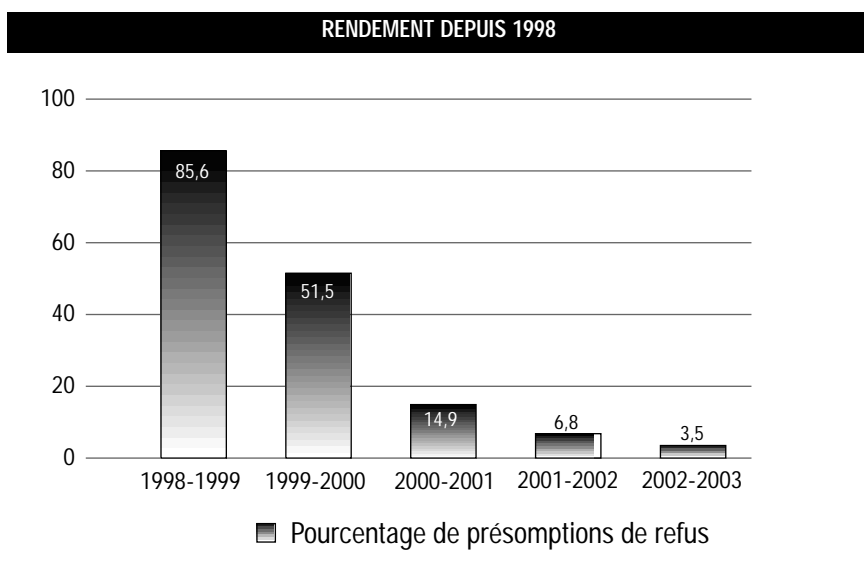
En janvier 2000, les statistiques ont révélé que, du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes d'accès s'était amélioré pour passer à 51,5 %, ce qui correspondait toutefois encore à la note F.

En janvier 2001, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2000, la conformité de l'ARC avec la Loi était « à la limite », et le Ministère a reçu la note C avec un rapport de 14,9 %.

En janvier 2002, l'ARC a continué de réaliser des progrès impressionnants en réduisant le nombre de demandes en présomption de refus. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001, l'Agence a obtenu la note B avec un rapport de 6,8 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus.

Pour 2002-2003, l'ARC a continué d'améliorer son rendement en obtenant un rapport de présomption de refus de 3,5 %, correspondant à une note de A, ce rendement passant à 5,2 % pour tout l'exercice, correspondant à la note B.

Le graphique suivant montre l'amélioration continue et impressionnante de l'ARC dans ses efforts pour atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.



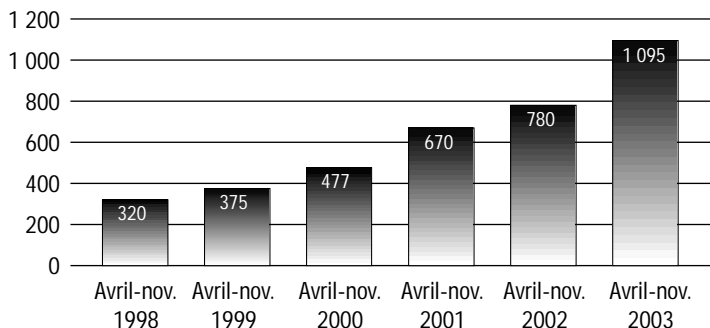
### 3. SITUATION ACTUELLE

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, l'ARC a obtenu la note B, qui révèle une « bonne conformité » avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes s'élevait à 6,4 %.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 6,5 %, soit la note B.

Même si le ratio correspondant à une « conformité idéale » n'a pas été maintenu, le professionnalisme et le dévouement du personnel de l'AIPRP étaient évidents et ont permis à l'Agence d'obtenir d'aussi bons résultats compte tenu de l'augmentation importante du nombre de demandes qu'elle a reçues. Comme bien des organismes fédéraux, l'ARC a connu une augmentation stable des demandes au cours des cinq dernières années. Toutefois, l'augmentation de 40 % du nombre de nouvelles demandes présentées à l'ARC pendant la période visée par le rapport est énorme. Ce nombre croissant de demandes est indiqué dans le graphique ci-dessous, qui révèle une augmentation de 242 % au chapitre du nombre de demandes visées par la *Loi sur l'accès à l'information* reçues par l'ARC au cours de la période indiquée.

Demandes reçues par période





Pendant cet examen, le directeur et le directeur adjoint ont relevé un certain nombre d'initiatives mises en place au cours de 2003 qui ont permis de maintenir une bonne conformité :

- Suivi hebdomadaire des statistiques pour permettre aux gestionnaires d'être bien informés de la charge de travail en procédant à un contrôle à tous les niveaux de la direction. On procède actuellement à la création d'outils de rapport supplémentaires à l'intention des gestionnaires. Les évaluations de rendement futures à l'intention des gestionnaires de l'AIPRP, qui révéleront la participation des hauts fonctionnaires, comprendront des objectifs du rendement relatifs au taux d'exécution à temps des demandes visées par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Les processus liés à l'ouverture de nouvelles demandes comprennent maintenant une procédure de sélection. Cette procédure vise non seulement à relever et résoudre les problèmes administratifs liés à la réception des nouvelles demandes, mais également à déterminer si l'information demandée par le requérant conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* est accessible de façon officielle et de façon plus pratique auprès des bureaux de programme de l'Agence.
- Il faut créer et doter un poste de cadre pour examiner les demandes afin de déterminer si elles peuvent être traitées de façon officielle, et il faut également déterminer continuellement si l'information divulguée par l'entremise de demandes d'accès précédentes pourrait permettre de répondre de façon officielle aux demandes. En novembre seulement, 17 demandes ont ainsi été traitées. Il s'agit d'une mesure encourageante. Au cours de l'exercice 2004-2005, l'ARC procédera à une vérification, à l'échelle de l'Agence, des dossiers et manuels, des activités quotidiennes, etc.; afin d'identifier d'autres moyens de divulguer l'information de façon routinière et proactive.
- Une sensibilisation accrue à l'échelle de l'Agence aux rôles et responsabilités a été intégrée au manuel d'orientation, et des ajouts futurs devraient comprendre des renvois en ligne.

#### **4. CONSIDÉRATIONS FUTURES ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Récemment, l'ARC a subi une réorganisation considérable, y compris l'élimination de l'ancienne Direction générale des douanes de l'ADRC. On ne sait pas pour l'instant quelles en seront les répercussions sur la charge de travail et la capacité de l'ARC de continuer de répondre à temps aux demandes visées par la *Loi sur l'accès à l'information*.

L'ARC a fait des efforts considérables pour améliorer son rendement depuis la fiche de rendement initiale. Néanmoins, l'ARC est encouragée à continuer

d'examiner les processus et les ressources et de trouver de nouvelles méthodes et technologies au fur et à mesure qu'elles deviennent accessibles. Les recommandations suivantes visent à appuyer les efforts continus de l'ARC concernant le traitement des demandes d'accès dans les délais réglementaires visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

#### **4.1 Maintenir le rendement**

Pour maintenir la conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*, on doit porter une attention constante au processus d'accès. On encourage l'Agence à améliorer continuellement ses activités liées au processus d'accès, à tirer profit de ses réalisations et à consacrer les ressources nécessaires au maintien de la conformité idéale avec la *Loi sur l'accès à l'information*.

##### ***Recommandation n° 1***

---

**On encourage l'ARC à examiner continuellement son processus pour atteindre la conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

#### **4.2 Accès officieux**

L'Agence continue d'établir quels renseignements ont été divulgués à la suite de demandes d'accès précédentes au cours d'une période de 12 mois pour aider les requérants à décider s'ils souhaitent présenter des demandes officielles. De plus, le financement d'une analyse à l'échelle de l'Agence sur les possibilités de divulgation officieuse à l'intérieur des activités opérationnelles a été approuvé. Cette étude devrait être effectuée au cours du prochain exercice. Elle vise à relever les possibilités d'offrir des renseignements de façon routinière au public plutôt que par l'entremise du processus d'accès.

##### ***Recommandation n° 2***

---

**On encourage l'ARC à mettre la dernière main à l'analyse de l'information diffusée afin de déterminer les possibilités de mettre régulièrement les informations à la disposition du public.**

---

#### **4.3 Processus**

Conjointement avec un examen interne du processus d'AIPRP qui est déjà en cours, l'ARC a l'intention d'élaborer des normes de traitement externes à l'intention des BPR de l'Agence.

##### ***Recommandation n° 3***

---

**On encourage l'ARC à procéder à l'analyse et à l'élaboration de leurs normes de traitement pour offrir aux employés et aux BPR des directives sur leurs rôles et responsabilités dans tout le processus d'accès à l'information.**

---

## 5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003

En janvier 2003, les recommandations ont été formulées à l'ARC à propos des mesures visant à réduire le nombre de demandes d'accès en situation de présomption de refus. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

### *Recommandation précédente n° 1*

---

**On encourage l'ARC à maintenir une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Mesure prise :** Même si l'ARC n'a pu maintenir la note A pour une conformité idéale pendant la période visée par le présent rapport, compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes reçues et du succès relatif connu au cours de la dernière année, on prévoit que l'ARC atteindra rapidement une conformité idéale. Toutefois, il faut faire une mise en garde concernant la mesure dans laquelle le bureau de l'AIPRP de l'ARC possède les ressources et le soutien nécessaires.

### *Recommandation précédente n° 2*

---

**On encourage l'ARC à mettre la dernière main à l'analyse de l'information diffusée à la suite des demandes d'accès, afin de déterminer les possibilités de mettre régulièrement les informations à la disposition du public.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 2 :** L'ARC continue d'examiner ses dossiers diffusés précédemment ainsi que d'autres dossiers du Ministère qui peuvent être divulgués de façon routinière pour réduire encore plus le nombre de demandes en fournissant des dossiers de façon officieuse. On a affecté du personnel à cette question.

### *Recommandation précédente n° 3*

---

**On encourage l'ARC à effectuer l'analyse et la promotion des lignes directrices concernant la transparence, afin de fournir aux employés des instructions sur les informations qui peuvent être diffusées régulièrement aux clients et au public.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 3 :** On procède à un examen continu de tous les aspects du processus ministériel et à l'élaboration de normes de traitement internes et externes. Des communications accrues entre le bureau de l'AIPRP et les BPR ont permis de mieux comprendre les rôles et responsabilités de toutes les parties en ce qui concerne le respect des délais.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	142	419
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	11	27
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	1,137	1,095
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	694	387
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	7	24
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	20
	De 31 à 60 jours	1	3
	De 61 à 90 jours	0	1
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	472	384
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	200	146
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	25	23
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	17	19
	De 31 à 60 jours	4	1
	De 61 à 90 jours	3	3
	Plus de 91 jours	1	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>24</b>

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« L'an dernier, nous avons été très heureux que votre bureau nous attribue la cote « A » en reconnaissance des efforts que nous avons déployés en vue de nous conformer aux exigences en matière de délais stipulées dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Même si nous avons travaillé fort cette année afin de conserver ce niveau de rendement, le nombre de demandes d'accès à l'information que l'ARC a reçues a augmenté au-delà de sa capacité de traitement. Ceci étant dit, la charge de travail que vous avez si justement décrite dans votre rapport est un des points auxquels nous entendons nous attaquer. Au cours de la prochaine année, par exemple, nous examinerons de quelle façon nous pourrions améliorer les possibilités pour les Canadiens de recevoir de l'information de notre part de manière informelle – sans les obliger à remplir des demandes officielles d'accès à l'information. Dans un contexte de rareté des ressources, nous avons également pris note de votre recommandation voulant que les ressources nécessaires soient allouées afin que l'ARC puisse de nouveau atteindre une conformité idéale à l'égard des exigences en matière de délais de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Pour conclure, je veux vous assurer de notre engagement continu envers les valeurs d'ouverture et de transparence que la *Loi sur l'accès à l'information* encourage, et, vous remercier d'avoir reconnu les efforts que nous avons déployés en vue d'appuyer ces valeurs. »

# Citoyenneté et immigration Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Le présent rapport d'étape, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, examine les progrès réalisés par le Ministère pour atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

Au début de 1999, le Commissariat à l'information du Canada a publié une fiche de rendement sur la conformité du Ministère avec les délais réglementaires visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette fiche de

rendement avait attribué une note F (signal rouge) au Ministère, dont le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'élevait à 48,9%.

En janvier 2000, le Commissariat à l'information du Canada a examiné l'état de l'application des recommandations formulées dans la fiche de rendement et a présenté d'autres recommandations visant à réduire le nombre de demandes d'accès en situation de présomption de refus. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes d'accès s'est amélioré, passant à 23,4%, soit toujours la note F.

En janvier 2001, le Commissariat à l'information a signalé que le Ministère avait fixé pour objectif de répondre à 70 % des demandes d'accès dans les délais prévus par la Loi. De l'avis du Commissariat à l'information, cet objectif était inférieur aux exigences de la Loi. En 2000-2001, le rapport réel du Ministère entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'élevait à 19,6 %, ce qui correspond à une note D (rendement « inférieur à la norme »).

En janvier 2002, le Commissariat a publié une autre fiche de rendement et d'autres recommandations. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus a diminué, passant à 13% (note C). Le Ministère a maintenu ce rythme de croisière en 2001-2002, où il a obtenu la note C pour un nouveau rapport de 12% entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus.

L'examen de janvier 2003 a révélé que Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a joint le groupe sélect des ministères qui ont atteint la note A, soit une conformité idéale avec les délais réglementaires prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'élevait à 3,8 %, et a légèrement augmenté à 4,9 % pour l'exercice complet, ce qui correspond toujours à la note A.

Il s'agit d'un résultat digne de mention pour le personnel et la direction de CIC concernés par le processus de demande d'accès. Le Ministère a été félicité pour ses efforts, et on l'a encouragé à maintenir ce rendement.

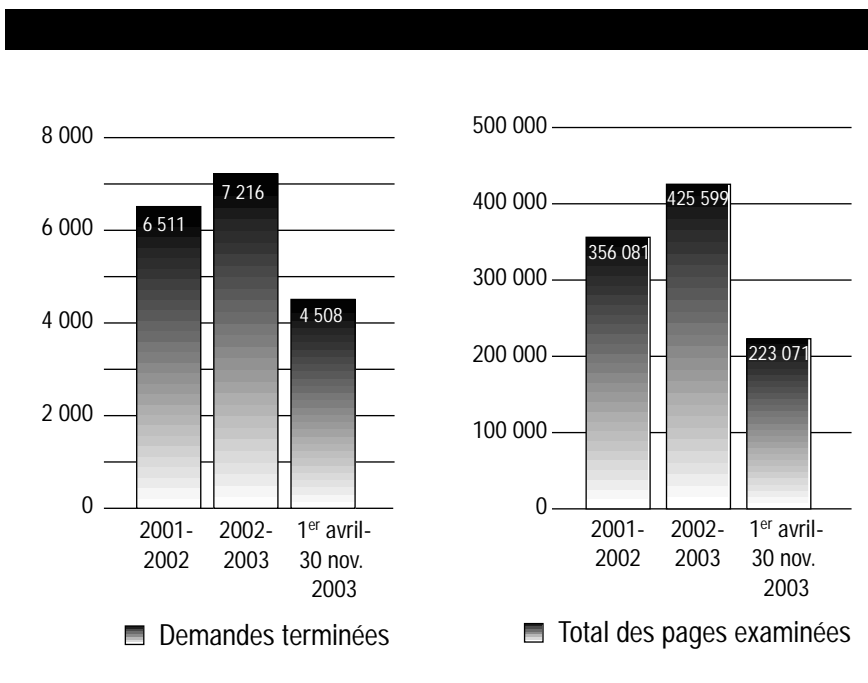
### **3. SITUATION ACTUELLE**

Au cours des dernières années, CIC a fait d'énormes progrès pour réduire le nombre de demandes d'accès en présomption de refus; toutefois, le Ministère a obtenu un rendement beaucoup moins bon pour la période visée par le présent rapport. De 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le rapport entre les présomptions de

refus et les demandes reçues de CIC s'élevait à 15,4 %, pour une note de D, ce qui correspond à un rendement inférieur à la norme.

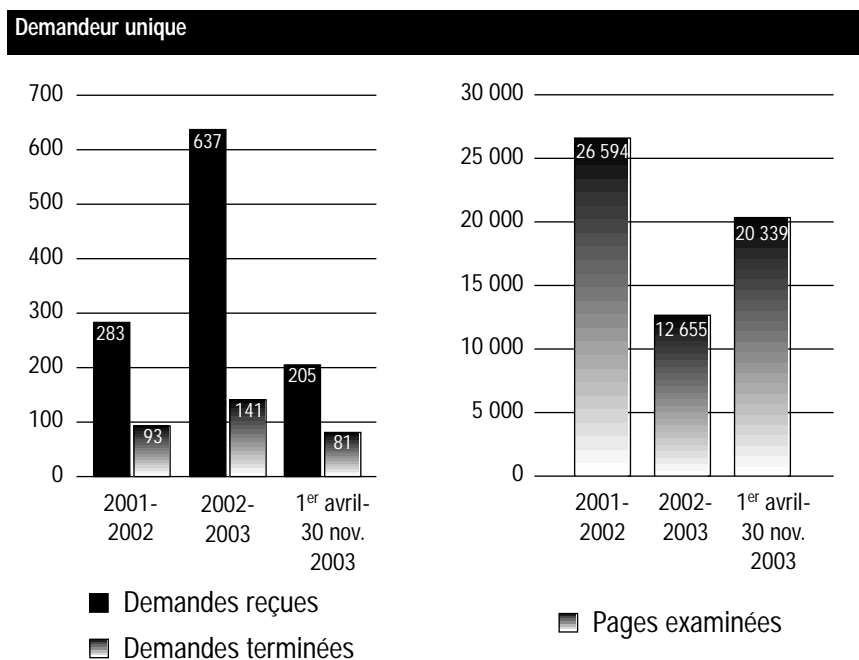
Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 14,1 %, soit la note C.

Au cours de l'entrevue effectuée aux fins du présent rapport, le directeur intérimaire a précisé un certain nombre de questions auxquelles la division a dû faire face au cours de la dernière année et qui ont eu une incidence sur le rendement global. En plus d'un nombre toujours croissant de demandes, l'augmentation du nombre de pages examinées a posé problème. Les graphiques suivants illustrent cet aspect de la charge de travail au cours des trois dernières années et indiquent également le nombre de demandes par demandeur.





Le volume de travail consacré à un demandeur était inclus dans les statistiques ci-dessus au sujet des demandes traitées. Ce volume est réparti comme suit dans les graphiques suivants :



Les subtilités de la gestion de ces demandes, qui exigent l'examen d'une énorme liste de dossiers, ont à elles seules accaparé les ressources de la Division. La liste doit être traitée, comme tout autre dossier, selon les exceptions et (ou) les exclusions. Une fois que la liste est terminée, elle est fournie au demandeur qui choisit à son tour les dossiers auxquels il va avoir accès. Le processus recommence à cette étape-là. CIC estime traiter deux demandes qui, statistiquement, ne comptent que pour une seule et se trouve dans une situation où il n'a pas recours à des prorogations aussi judicieusement qu'il le devrait.

Pour améliorer la situation générale, CIC a réaffecté le travail aux analystes désignés selon certains clients pour rendre le traitement des dossiers plus constant et facile à gérer. On a accru les communications avec les demandeurs pour alléger la charge de travail officielle.

L'effectif semble adéquat et compte 27 employés à l'AIPRP ainsi que du personnel de soutien. Il y a actuellement huit analystes principaux (un employé étant actuellement en rotation comme directeur intérimaire; 11 analystes subalternes et huit consultants). Comme dans la plupart des ministères, la division de l'AIPRP s'occupe également de l'évaluation des facteurs relatifs à la

vie privée, des projets de partage de l'information, de l'examen InfoSource, des rapports annuels et de la formation des nouveaux employés.

#### **4. ENJEUX FUTURS ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Comme un certain nombre de ministères, CIC subit des changements structurels considérables au chapitre des fonctions et de l'organisation à la suite de la création de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). On ne sait pas pour l'instant ce que cette restructuration aura comme incidence sur la charge de travail de l'AIPRP. On prévoit que certaines ressources seront laissées à la nouvelle organisation. À l'heure actuelle, les améliorations apportées au processus sont limitées jusqu'à ce que les rôles et responsabilités soient clairement définis à la suite de cette transition.

Néanmoins, les mesures continues comprennent l'examen du manuel de traitement de CIC que l'on retrouve actuellement en copie papier seulement, mais qui devrait être ajouté au réseau intranet du Ministère vers le 1<sup>er</sup> avril 2004. Les BPR devraient avoir ainsi à leur disposition des renseignements et des conseils pratiques sur les tâches à accomplir, ce qui devrait réduire les délais d'exécution.

Si CIC parvient à atteindre au moins une bonne conformité au chapitre des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*, il aura accompli d'importants progrès.

Les recommandations suivantes visent à aider le Ministère dans ses efforts continus pour réduire les demandes d'accès en présomption de refus.

##### ***Recommandation n° 1***

---

CIC doit examiner sa pratique actuelle concernant les demandeurs multiples (courtiers en information) pour déterminer si les pratiques de prorogation actuelles sont les plus appropriées pour faire face au volume de dossiers visé. Le Ministère doit continuer de réaliser des progrès.

---

#### **4.1 Bonne conformité**

On encourage encore une fois CIC à atteindre au moins une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour y arriver, la direction et le personnel doivent s'engager à participer au processus d'accès afin d'assumer ou de dépasser leurs responsabilités dans le processus.

##### ***Recommandation n° 2***

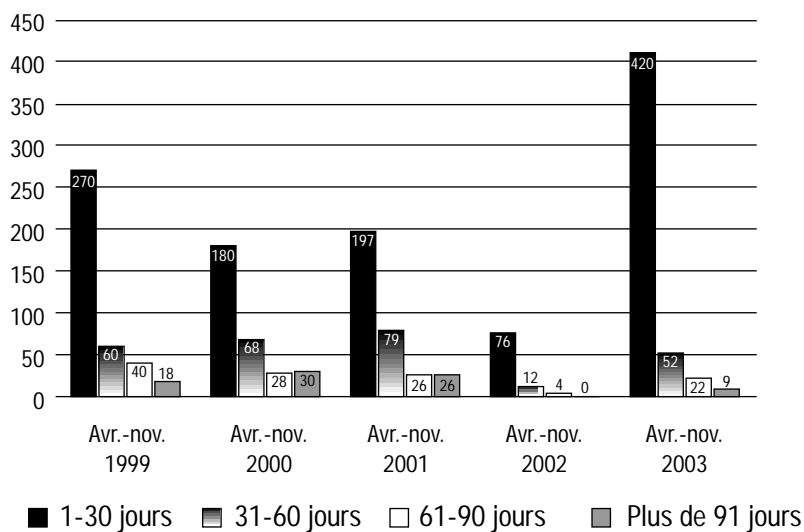
---

CIC devrait s'engager à atteindre une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

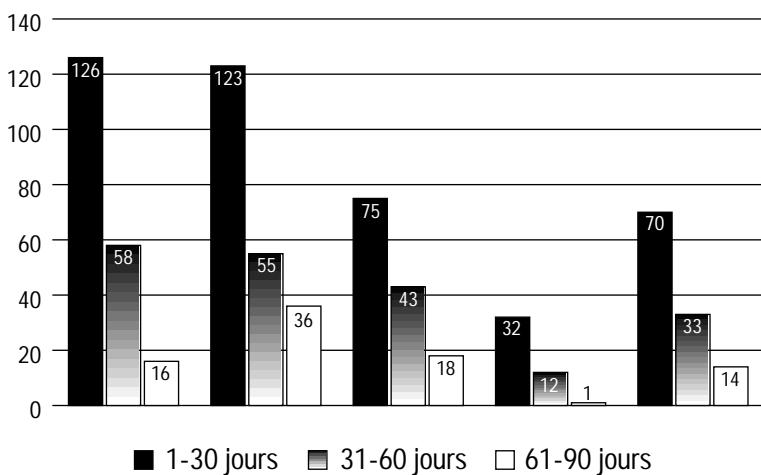
---

## 4.2 Surveillance des progrès réalisés

**Tableau 1 : Délai d'exécution des demandes en présomption de refus non prorogées**



**Tableau 2 : Délai d'exécution des demandes prorogées en présomption de refus**



Sauf l'an dernier, lorsque le Ministère a si bien réussi à réduire son rapport de présomption de refus, le nombre de demandes dépassant les délais a encore une fois augmenté. Même si le rapport relatif aux demandes qui ont fait l'objet d'une prorogation s'est amélioré au cours des trois dernières années, il y a encore place à amélioration.

### ***Recommandation n° 3***

---

CIC doit examiner ses procédures pour établir un mécanisme de contrôle plus strict afin de faire le suivi des demandes pour améliorer le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes.

---

## **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

En janvier 2003, des recommandations ont été formulées à l'intention de CIC à propos des mesures à prendre pour réduire le nombre de demandes d'accès en présomption de refus. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

### ***Recommandation précédente n° 1***

---

CIC doit se fixer un objectif de 10 % ou mieux pour le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus pour 2002-2003. CIC devrait s'engager à maintenir une conformité idéale continue avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

---

#### **Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente n° 1 :**

Même si le Ministère avait de bonnes intentions, CIC n'a pas réussi à maintenir la note A. Toutefois, ce recul a été reconnu, et l'organisation continue de s'efforcer de respecter les exigences de la Loi.

### ***Recommandation précédente n° 2***

---

On encourage CIC à déterminer, grâce à une analyse des raisons pour lesquelles les demandes ont fait l'objet d'une présomption de refus, s'il peut prendre des mesures systémiques pour maintenir sa conformité idéale.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente n° 2 :** Il y a actuellement un système ponctuel pour faire le suivi des tâches. On se fonde sur l'analyste pour faire le suivi au niveau de l'agent responsable ou du DPR, même si le processus est continuellement examiné.

***Recommandation précédente n° 3***

---

**Un rapport semi-annuel sur l'AIPRP devrait être fourni au comité de la haute direction de CIC, afin que la direction s'engage à maintenir la conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente no 3 :**

Aucun mécanisme de rapport officiel n'a été mis en place jusqu'à présent. Ce retard est attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment la transition ministérielle ainsi que le fait que le poste de directeur est en rotation au sein de la division de l'AIPRP. Toutefois, on tente de mettre actuellement en application cette mesure et on prévoit qu'elle le sera pour la période visée par le prochain rapport.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	858	1,085
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	127	85
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	7,444	5,153
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	4,943	2,784
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	190	503
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	135	420
	De 31 à 60 jours	33	52
	De 61 à 90 jours	12	22
	Plus de 91 jours	10	9
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	1,999	1,149
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	1,188	527
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	88	126
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	56	70
	De 31 à 60 jours	20	33
	De 61 à 90 jours	5	14
	Plus de 91 jours	7	9
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>165</b>

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE (suite)

Partie C : Facteurs contributifs	
8.	<p>Décrivez tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande qui pourrait avoir un impact négatif sur le processus ou le délai de réponse :</p>
	<p>Au cours de la dernière année, le directeur des Droits du public a occupé le poste de directeur général. Pendant cette période, le poste de directeur a été doté par intérim par des agents principaux d'AIPRP en rotation. Il a été difficile de conserver une certaine continuité, et certaines activités discrétionnaires qui avaient été planifiées afin de réduire les délais d'exécution ont été retardées. Cette situation sera corrigée au cours du nouvel exercice, l'objectif étant de continuer de progresser à l'aide de pratiques exemplaires et de la répartition des ressources.</p>
	<p>À chaque rotation de directeur intérimaire, un agent principal ne pouvait assumer ses fonctions habituelles. Il n'y avait pas toujours d'employés expérimentés pour prendre la relève.</p> <p>Le monde de l'AIPRP est petit et compétitif. Les agents qui s'ajoutent aux employés en place sont des employés engagés pour une durée déterminée et des contractuels.</p>
	<p>Citoyenneté et Immigration Canada a été affecté le 12 décembre 2003 par la création de la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada, qui a absorbé certaines de ses responsabilités et activités. Il faut consacrer encore beaucoup d'efforts pour évaluer l'incidence sur les volumes de travail de cette réaffectation, de la préparation des rapports statistiques, de l'examen de la délégation des pouvoirs de signature et du travail avec l'équipe de transition pour effectuer un transfert sans heurt des responsabilités et demandes.</p>
	<p>Au cours de la dernière année, ATIPimage (technologie d'imagerie de documents visant à améliorer l'efficacité du traitement des dossiers électroniques à l'AIPRP) a été mise à l'essai dans un groupe de dossiers, et l'on examine de plus en plus de dossiers à l'aide de ce système. L'utilisation appropriée de ce système élimine certains retards administratifs internes et contribue également à faire ressortir les dossiers en double.</p> <p>On prévoit faire davantage de progrès en ce qui concerne la meilleure utilisation possible de ce logiciel, au cours de l'année 2004-2005, l'objectif étant de rationaliser davantage les délais de transition limités des dossiers au sein de CIC.</p> <p>La DDP fait un suivi de ces rappels et réponses retardées aux agents principaux et au directeur qui fournissent régulièrement leur rétroaction sur les réponses au groupe du programme. Dans la mesure du possible, on a recours à des prorogations selon l'information qui peut les appuyer, y compris des situations où des considérations opérationnelles sont importantes.</p>
	<p>CIC a cinq demandeurs multiples (aussi appelés « courtiers en information ») chaque année. Même si CIC reçoit annuellement le nombre le plus élevé de demandes d'accès à l'information de tous les ministères et organismes fédéraux, CIC consacre les services de cinq employés à plein temps pour le traitement des dossiers et a besoin d'un service de soutien et de la participation du groupe du programme pour préparer les dossiers diffusés à ces demandeurs.</p> <p>Comme il n'y a aucune limite concernant le nombre de demandes provenant d'une seule source, en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, la constance et le nombre de demandes sont indépendants de la volonté de CIC.</p>
MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE	

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Notre Division de l'application des droits du public continue de s'appuyer sur vos recommandations pour améliorer les pratiques de CIC en matière d'application de la législation.

J'éprouve une certaine fierté vis-à-vis des réalisations de mon ministère concernant le traitement des demandes d'accès à l'information et d'accès à des renseignements personnels reçues au cours de la dernière année, tant à l'échelle régionale que nationale et ce, dans un contexte de contraintes importantes. Comme vous le savez, CIC a entrepris d'importants changements au cours des trois dernières années pour mettre en oeuvre de nouvelles procédures et politiques qui tiennent compte des changements exigés par la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, tant au Canada qu'à l'étranger.

Plus récemment, CIC et la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada ont travaillé de concert pour rationaliser les relations de travail entre ces deux organismes en ce qui a trait à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Comme vous le constatez, j'en suis certain, cela ne s'est pas révélé être une mince tâche, et nous y travaillons encore.

Le travail de mon ministère a été grandement facilité grâce à sa vision et à ses objectifs stratégiques à long terme mis en place tout spécialement en vue de son programme d'Accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). Vos recommandations à ce chapitre ont contribué et contribueront encore à cet effort. Nous continuons aussi de mettre en oeuvre diverses initiatives fondées sur ces objectifs, en cherchant à maintenir le cap sur une combinaison de mesures de productivité à moyen et à long terme ainsi que sur l'amélioration de la technologie.

À ce sujet, vous serez peut-être intéressé d'apprendre que CIC a presque terminé l'installation complète du logiciel ATIPimage, un progrès qui nous le souhaitons améliorera la rapidité de transmission et d'examen des dossiers, tant au pays qu'à l'étranger. De plus, le 1<sup>er</sup> avril 2004, la Direction de l'application des droits du public a lancé, sur le site intranet de CIC, un site Web très exhaustif : CICExplore. Le travail est maintenant amorcé pour la création d'un site destiné à la toile mondiale (world wide web). Je suis persuadé que ces sites aideront à clarifier les questions du personnel et de la clientèle de CIC concernant l'AIPRP.



Comme vous le savez, le financement du Conseil du Trésor a été un facteur essentiel de l'amélioration des résultats de CIC, de même que de l'obtention et de la conservation par CIC de la note « A » qui nous a été attribuée dans votre rapport sur les cas de présomption de refus. CIC ne bénéficie plus de fonds supplémentaires du Conseil du Trésor relativement à l'AIPRP. Ses exigences de financement quant à l'AIPRP continuent toutefois d'être importantes et on s'attend à ce qu'elles s'accroissent.

Le maintien du respect des délais prévus par la Loi demeure un défi réel pour mon ministère qui ne cesse de voir augmenter le volume des demandes reçues. Votre rapport sur les cas de présomption de refus constitue une référence utile pour CIC dans ses efforts pour surmonter les difficultés liées à un volume de travail qui augmente sans cesse dans un contexte de financement restreint. »

# Service correctionnel du Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### I. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, des auteurs de demandes font parvenir au bureau du Commissaire à l'information des plaintes concernant des demandes qui se soldent par une présomption de refus. Selon toute vraisemblance, le nombre des plaintes concernant des demandes qui se soldent par une présomption de refus ne représente, à l'échelle du gouvernement, qu'une fraction du nombre réel de demandes traitées à l'extérieur des délais exigés par la *Loi sur l'accès à l'information*. On a fait ressortir le nombre élevé et inacceptable des demandes qui se soldent par une présomption de refus dans les Fiches de rendement antérieures publiées depuis 1999 par le bureau du Commissaire.

Dans le cadre du mandat proactif du bureau du Commissaire, on sélectionne chaque année un ministère (ou des ministères) en vue d'un examen. Cet examen a pour but de déterminer dans quelle mesure le ministère s'acquitte de ses responsabilités au chapitre du respect des délais imposés par la *Loi pour traiter les demandes de communication établies par la Loi sur l'accès à l'information*.

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a été l'un des deux ministères sélectionnés l'année dernière en vue d'un examen. Ce ministère était susceptible de faire l'objet d'un examen du fait qu'il affichait une difficulté chronique à respecter les délais de réponse. Lorsque le bureau du Commissaire reçoit un nombre élevé de plaintes relatives à un ministère et portant sur 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 Commissaire à l'information a adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Le présent rapport d'étape porte sur les progrès réalisés par le Ministère pour atteindre une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003. Le présent rapport porte également sur l'examen des statistiques du rendement du SCC pour la période allant du 1er avril au 30 novembre 2003.

## **2. ANTÉCÉDENTS AU CHAPITRE DE LA CONFORMITÉ**

Dans la fiche de rendement de janvier 2003, on a signalé que le SCC avait obtenu pendant la période visée par le rapport la note F<sup>1</sup>, [le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'élevait à  $158/312 = 50,6\%$ ]. Son rendement était inacceptable. À la suite d'un examen subséquent qui a eu lieu à la fin de l'exercice, les statistiques finales ont révélé une certaine amélioration, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus ayant passé à 38,9 %, même si ce rendement correspond toujours à la note F.

## **3. SITUATION ACTUELLE ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

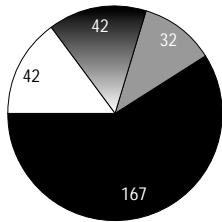
Le Ministère a déployé d'énormes efforts dans un certain nombre de domaines pour améliorer sa fiche précédente. Toutes ces mesures ont permis un renversement remarquable de la situation au chapitre des présomptions de refus au cours de la dernière année, le Ministère ayant réussi à atteindre une conformité idéale avec les délais réglementaires prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'est amélioré de 3,2 % du 1er avril au 30 novembre 2003, ce qui correspond à la note A.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1er avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1er avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 8,8 %, soit la note B. Les trois graphiques suivants montrent pour les trois dernières années les délais d'exécution enregistrés.

---

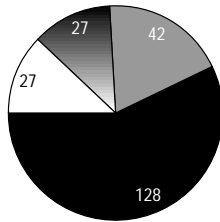
<sup>1</sup> Cette note correspond uniquement au rendement du Ministère en ce qui concerne le respect des délais d'exécution jusqu'au 30 novembre 2002. Elle ne concerne pas le rendement du Ministère au chapitre de l'application des exceptions. En général, le SCC applique les dispositions d'exception de la Loi de façon professionnelle et avec retenue.

**Présomptions de refus**  
1<sup>er</sup> avril 2001 – 31 mars 2002



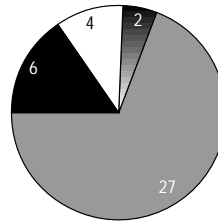
- En suspens auparavant
- Plus de 30 jours
- Au-delà de la prorogation
- En suspens à la fin de l'exercice

**Présomptions de refus**  
1<sup>er</sup> avril 2002 – 31 mars 2003



- En suspens auparavant
- Plus de 30 jours
- Au-delà de la prorogation
- En suspens à la fin de l'exercice

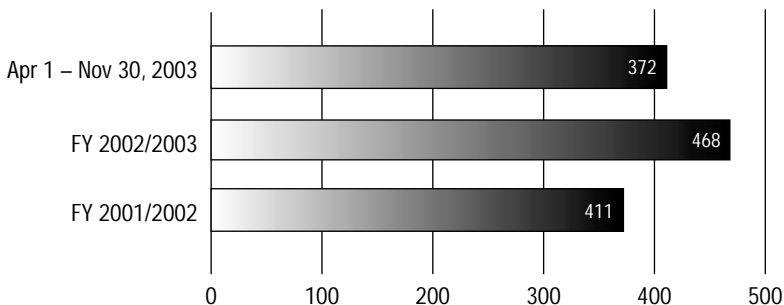
**Présomptions de refus**  
1<sup>er</sup> avril – 30 novembre 2003



- En suspens auparavant
- Plus de 30 jours
- Au-delà de la prorogation
- En suspens à la fin de l'exercice

Ces progrès sont directement liés à une fréquence stable des demandes comme il est indiqué dans le graphique suivant :

**Demandes reçues par année**



Le SCC a appliqué bon nombre des recommandations qui ont été formulées dans la fiche de rendement de janvier 2003. Voici les mesures et les incitatifs qui ont été mis en place :

- Conformément à la fiche de rendement, le premier objectif consistait à éliminer l'arriéré des dossiers en retard de 2002-2003. Cet objectif a été réalisé.

- On a mis en œuvre un contrôle mensuel des demandes et on a fait rapport à la haute direction du SCC.
- On a mis à niveau le logiciel ATIPflow et offert de la formation au personnel de l'AIPRP concernant l'utilisation du logiciel et la saisie de données.
- De 2000-2001 jusqu'à présent, le nombre d'employés est passé de 17 postes d'une durée indéterminée à 30.
- On a rajusté l'ordonnance de délégation de pouvoirs pour inclure le directeur adjoint.
- Les exigences en matière de communication sont établies en parallèle et non l'une à la suite de l'autre dans le processus d'accès à l'information.
- On a élaboré un manuel sur la conformité qui a été remis à tous les secteurs tant à l'administration centrale que dans les bureaux régionaux.
- On tient des rencontres hebdomadaires entre les agents de liaison de l'AAI et les BPR sectoriels avec le directeur et le directeur adjoint.
- Contrôle hebdomadaire interne des demandes en cours.
- On a offert une formation sur l'AIPRP au personnel et à la haute direction à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux.

### 3.1. Objectifs pour 2004-2005

Même si on a pris un certain nombre de mesures depuis la fiche de rendement, le Ministère continue d'améliorer ses procédures, d'accroître sa formation et de trouver d'autres méthodes pour maintenir et améliorer son rendement global au chapitre de la conformité. En voici des exemples :

- Mise à jour continue des lignes directrices au fur et à mesure que les politiques ou les procédures changent.
- Programme de formation continue et élargie à l'intention du personnel de la Division de l'AIPRP en ce qui concerne l'application des exceptions et les critères qui doivent être respectés pour justifier une recommandation.
- Élaboration d'une politique sur les frais.
- Formation continue au sein de l'organisation dans son ensemble.

Le Ministère a montré qu'il s'engageait à apporter des changements pour appuyer la diminution du nombre de demandes d'accès en présomption de refus et atteindre une conformité idéale avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le SCC est encouragé à maintenir une note de A et à viser en 2004-2005 un rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus de 5 % ou moins.

### **Recommandation n° 1**

---

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

---

Le SCC examine constamment sa tarification. En copiant les dossiers sur CD, le Ministère a réduit les frais liés à l'utilisation du papier, y compris les frais de poste ainsi que le temps que les employés passaient au photocopieur. La création du logiciel ATIPimage pourrait permettre au SCC de réaliser des économies supplémentaires au chapitre des ressources humaines et du soutien.

### **Recommandation n° 2**

---

**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*.**

---

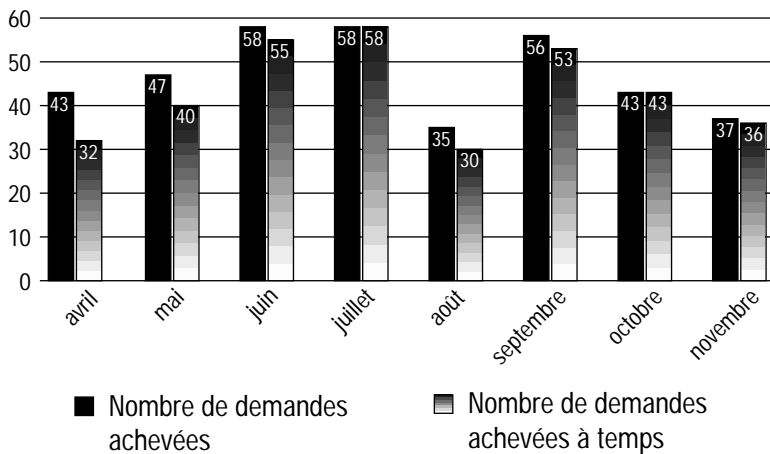
## **4. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

Dans la fiche de rendement de janvier 2003, un certain nombre de recommandations ont été formulées au SCC pour aider le Ministère à améliorer son rendement au chapitre de la conformité avec les demandes visées par la *Loi sur l'accès à l'information*. Les mesures décrites ci-dessus ont permis au SCC d'atteindre ces objectifs. Voici certaines des autres mesures de suivi importantes qui ont été prises à la suite des recommandations de janvier 2003 :

1. Il incombe directement au directeur de l'AIPRP d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du Ministre et du sous-ministre. En fournissant leur appui à la mise en œuvre et au suivi d'un plan d'amélioration de l'AAI, les cadres supérieurs s'engageront à respecter les délais imposés par la Loi.
2. On devrait effectuer des rapports réguliers en ce qui concerne le temps réel de traitement des demandes de communication par rapport au temps prévu, et le statut des mesures prises afin de réduire le nombre des demandes qui se soldent par une présomption de refus. Ces rapports fourniront aux cadres supérieurs, aux BRP et à la Division de l'AIPRP des renseignements qui leur permettront d'évaluer dans quelle mesure l'ensemble du Ministère respecte les délais exigés par la Loi et le Ministère pour le traitement des demandes de communication.

**Mesure prise :** On a commencé à présenter en avril un rapport d'étape mensuel à l'intention de la haute direction. Ce rapport précise en détail non seulement les retards affectant le processus, mais également où se sont produits les retards. Par l'entremise de cette mesure, qui met l'accent sur l'exigence de conformité et ses résultats, le taux d'exécution des tâches du Ministère a connu une forte hausse, passant de 74 % en avril à 95-100 % au cours de quatre des cinq derniers mois. Ce rapport est par la suite suivi mensuellement par une lettre à l'intention du comité directeur de la part du commissaire adjoint responsable de la Division de l'AIPRP indiquant la fiche du Ministère pour ce mois. Le graphique ci-dessous montre la fiche du Ministère pour la période visée par le rapport.

#### Demandes



3. La Division de l'AIPRP devrait élaborer un plan de formation de l'AAI pour 2003-2004, à l'intention de son personnel et des BPR, et inclure l'introduction du Manuel de l'utilisateur dans la formation offerte aux BPR.
4. Tous les nouveaux gestionnaires devraient obligatoirement suivre une formation sur l'AAI dans le cadre de leur initiation, et tous les gestionnaires devraient bénéficier de mises à jour périodiques de leur formation.

**Mesure prise :** Les visites de formation spécialisée sont maintenant effectuées dans les cinq régions, en deux volets (employés et hauts fonctionnaires) ainsi qu'à l'administration centrale. La formation comprend les exposés et les séances de discussion au cours desquelles on présente le manuel sur le

processus. La formation sur l'AIPRP a également été offerte aux installations de Cornwall pour tous les sous-directeurs et directeurs adjoints de l'établissement qui se concentraient sur les niveaux de responsabilité, sujet qui a été intégré au plan de cours.

La formation interne continue et les séances de révision officieuses ont permis à tous les employés d'atteindre un niveau d'expertise et d'appliquer la Loi de façon uniforme. Grâce au soutien de la haute direction, les ressources ont été augmentées et l'effectif a été stabilisé, ce qui a permis de créer un poste de perfectionnement et un complément d'analystes d'expérience. Grâce à une charge de travail plus équilibrée, le moral s'est amélioré. Pour faire progresser davantage la situation actuelle, on a mis à niveau le logiciel ATIPflow et élargi la formation à l'intention de tout le personnel et des gestionnaires comme partie intégrante de la gestion des cas.

5. Le processus d'approbation devrait être élaboré et examiné, afin que l'on puisse éliminer les étapes qui ne lui ajoutent aucune valeur, particulièrement l'attribution d'une période pour l'examen de Relations et Communications parlementaires. Par ailleurs, on devrait examiner l'ordonnance de délégation, afin de déterminer s'il y a lieu d'accroître la délégation des pouvoirs au sein de la Division de l'AIPRP.

**Mesure prise :** L'intégration parallèle de la participation des Communications et des Affaires parlementaires au début de l'examen des dossiers par le BPR représente l'un des changements importants apportés au processus. Cette intégration était jusque là une étape précise du processus d'approbation final. De plus, on a apporté des révisions mineures à l'ordonnance de la délégation de pouvoirs qui a conféré davantage de pouvoirs au poste de directeur adjoint.



## 5. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	112	695
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	42	27
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	468	372
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	219	263
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	128	6
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	76	4
	De 31 à 60 jours	23	1
	De 61 à 90 jours	11	1
	Plus de 91 jours	18	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	84	62
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	26	43
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	27	4
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	15	2
	De 31 à 60 jours	8	2
	De 61 à 90 jours	2	0
	Plus de 91 jours	2	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		2

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Nous vous sommes reconnaissants des constatations et des observations positives que vous avez faites au sujet de nos progrès, et des recommandations que vous avez formulées visant le maintien de l'efficacité de notre service aux citoyens qui présentent des demandes d'accès à l'information. Vous trouverez ci-dessous les plans d'action que nous avons élaborés à la suite de ces nouvelles recommandations.

**Recommandation n° 1 :** Le SCC s'est fixé comme objectif pour 2004-2005 de maintenir la conformité idéale à l'égard des exigences en matière de délais stipulées dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

**Réponse :** À la suite de la période d'examen se terminant en novembre 2003, le SCC a maintenu le taux de conformité idéal en matière de délais. Un des objectifs de rendement du directeur de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels, indique que ce niveau idéal devrait être maintenu en 2004-2005. En outre, une surveillance est exercée sur le respect des délais de la part de tous les commissaires adjoints et sous-commissaires de SCC et en cas de non-respect, des mesures sont prises.

**Recommandation n° 2 :** Le SCC évalue l'incidence et la rentabilité de la technologie de l'information connexe, comme le logiciel ATIPimage en vue d'aider à maintenir une conformité idéale à la *Loi sur l'accès à l'information*.

**Réponse :** La Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de SCC s'est informée auprès d'autres ministères qui se servent du logiciel ATIPimage dans le but de déterminer quels sont les avantages liés à l'utilisation de cette technologie dans le milieu de travail de SCC. À la lumière du coût d'investissement associé, et des exigences uniques au sein de SCC, il faut continuer de vérifier s'il est utile d'adopter ce système. Le SCC terminera l'examen de l'incidence et de la rentabilité potentielles liées à l'achat et de ce système et à la formation connexe au cours des prochains six mois.

Comme vous l'avez indiqué, le SCC a déployé des efforts considérables en vue d'améliorer la prestation de ses services d'accès à l'information aux Canadiens au cours de la dernière année en adoptant de meilleurs mécanismes de surveillance et de responsabilisation, en augmentant le niveau des effectifs et en mettant en place plusieurs initiatives de formation. Ces progrès seront maintenus et des améliorations seront apportées chaque fois que cela sera possible. Nous serons heureux de continuer à travailler en étroite collaboration avec vos représentants afin de pouvoir détecter le plus tôt possible les secteurs qui nécessitent une amélioration. »

# Pêches et Océans Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Initialement, six établissements ont fait l'objet de cet examen, et six autres ont été ajoutés depuis, y compris Pêches et Océans Canada (P&O). Le présent rapport porte donc sur l'examen du rendement de Pêches et Océans Canada du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003.

Le présent rapport d'étape porte sur les progrès constants réalisés par le Ministère pour maintenir une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

Dans la fiche de rendement de janvier 2001, première année au cours de laquelle Pêches et Océans Canada a fait l'objet d'un examen concernant sa conformité avec les délais réglementaires prévus par la *Loi sur l'accès à*

*l'information*, le Ministère a obtenu la note F (signal rouge) correspondant à un rapport de 32,8 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2000. Pour l'exercice 2000-2001, ce pourcentage est passé à 38,7 %.

Dans le rapport d'étape de janvier 2002 pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus avait en fait augmenté à 42,2 %, correspondant à la note F (signal rouge), ce qui faisait contraste avec l'année précédente. Ce rapport, tout comme la fiche de rendement de l'année précédente, comportait un certain nombre de recommandations à l'intention du Ministère pour l'aider à atteindre une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Depuis le dernier examen, en janvier 2003, on a signalé que Pêches et Océans Canada a amélioré de façon remarquable son rendement concernant les demandes d'accès en présomption de refus. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, le Ministère a obtenu la note A, qui correspond à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Un autre examen a confirmé que ce niveau de conformité a été maintenu jusqu'à la fin de l'exercice, les statistiques finales indiquant un rapport de 1,03 % entre les présomptions de refus et les demandes reçues, ce qui contraste nettement avec les années précédentes.

### **3. SITUATION ACTUELLE ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Le Ministère a continué de connaître un renversement remarquable au chapitre de la situation des présomptions de refus au cours des trois dernières années, et il a atteint une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus était de 1,9 % pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, ce qui correspond à la note A.

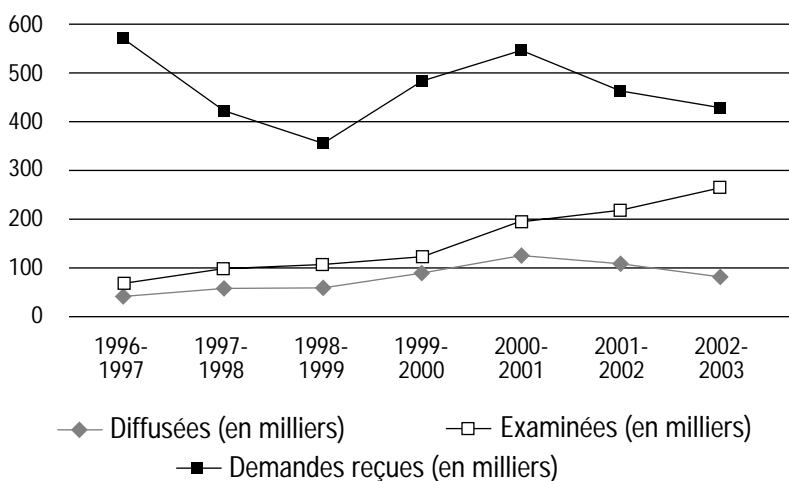
Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui étaient déjà classées dans les présomptions de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 3,9 %, soit la note A.

Même si un certain nombre de mesures ont été prises après la réception de la fiche de rendement en janvier 2001, le Ministère continue de perfectionner non seulement ses procédures, mais également sa structure.

Par exemple, une restructuration importante du Ministère en juillet 2003 a permis de modifier la hiérarchie, de sorte que la Division de l'AIPRP relève maintenant du Secrétariat général, lequel relève directement du SM, ce qui permet des voies hiérarchiques plus directes qui n'affectent aucunement le traitement des dossiers, car on a procédé à la délégation des pouvoirs au coordonnateur.

Même si le bureau de l'AIPRP a directement bénéficié de cette restructuration, la création de bureaux locaux en plus des bureaux régionaux au cours des dernières années a ajouté une autre source de dossiers à examiner. Le graphique ci-dessous montre bien que, même si le nombre de demandes a diminué, le nombre réel de pages examinées a énormément augmenté.

**Pages diffusées, pages examinées et demandes reçues par exercice**

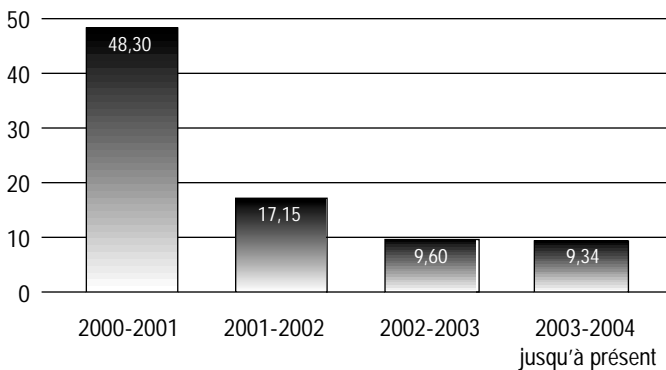


Comme on l'a indiqué l'an dernier, un certain nombre de programmes ont été mis en œuvre et ont été depuis élargis ou améliorés :

- Le programme de recrutement et de maintien en service du personnel de l'AIPRP ainsi que l'examen de la classification du personnel du bureau de l'AIPRP ont eu un certain succès. Ils ont permis au bureau de l'AIPRP de créer un certain nombre de niveaux au sein du bureau permettant des possibilités de promotion, une formation spécialisée et une capacité de supervision accrue. Non seulement le niveau de compétences du personnel a globalement augmenté, mais le moral s'est également amélioré.
- D'autres initiatives (le programme de formation national du personnel de l'administration centrale et des bureaux régionaux et des BPR et l'instauration des communications de suivi aux BPR) ont créé l'un des

avantages les plus concrets. En augmentant le niveau de compréhension des BPR à l'égard de la Loi et de ses exigences, le bureau de l'AIPRP a été témoin d'une amélioration importante des délais d'exécution des BPR. Dans le cadre de ce processus, on a instauré la note de service après neuf et douze jours : les BPR obtiennent ainsi un rappel le jour précédant la date d'échéance initiale d'une réponse. Si les dossiers ne sont pas reçus ou que le BPR n'a pas répondu au rappel, un suivi est envoyé le douzième jour ainsi qu'une copie conforme à la haute direction. Cette pratique, qui offre à l'analyste un outil très utile pour vérifier les délais d'exécution imposés aux BPR, procure également au coordonnateur un outil de gestion qui lui permet de vérifier si les analystes gardent la main haute sur l'acheminement des demandes. Le graphique ci-dessous en est une bonne illustration. Il y a trois ans, les délais d'exécution étaient d'environ 48 jours; ils ont maintenant été ramenés à seulement neuf jours.

#### Délais d'exécution des BPR



Même si les aspects humains et fonctionnels du bureau se sont énormément améliorés, l'instauration d'améliorations technologiques a beaucoup contribué à la capacité des établissements de conserver la note A au chapitre de la conformité.

La mise en œuvre et l'utilisation élargie du logiciel ATIPflow a fourni aux gestionnaires et analystes de l'AIPRP un système de gestion des cas et de suivi électronique exhaustif, qui leur permet de faire le suivi des dates d'échéance des diverses parties du processus d'accès. De plus, l'instauration du logiciel ATIPimage a eu une incidence importante sur les délais d'exécution globaux concernant la révision et la préparation des dossiers diffusés; ce qui a amélioré la capacité de répondre aux demandes en temps opportun.

Même si la capacité des établissements de respecter les délais visés par la Loi s'est énormément améliorée tout comme la productivité globale du bureau, il faut constamment surveiller les procédures pour améliorer davantage le rendement de P&O.

Les recommandations suivantes appuient les efforts de P&O pour conserver une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour le reste de l'exercice et par la suite.

### **3.1 Objectif pour 2004-2005**

Le Ministère s'est engagé à apporter des changements pour appuyer la réduction des demandes d'accès en présomption de refus et atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. P&O est encouragé à maintenir une note de A et à établir un objectif pour 2004-2005 de maintien d'un rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus de 5 % ou moins.

#### ***Recommandation n° 1***

---

**P&O devrait se fixer pour objectif de maintenir une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* en 2004-2005.**

---

### **3.2 Accès officieux**

P&O a élargi son utilisation du site Web pour offrir un accès aux dossier diffusés et au matériel pouvant être diffusé de façon proactive et continue de relever et d'analyser des situations où les dossiers peuvent être fournis de façon routinière plutôt que par l'entremise d'une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère est encouragé à poursuivre son examen pour offrir un meilleur accès aux clients par l'entremise de procédures officieuses sans recourir au processus d'accès officiel prévu en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

#### ***Recommandation n° 2***

---

**On encourage P&O à poursuivre son enquête sur les moyens de fournir au public un accès officieux à l'information.**

---

## **4. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

Dans le rapport d'étape de janvier 2003, on a formulé des recommandations à l'intention de P&O pour établir un objectif visant le maintien d'une conformité idéale avec les délais visés par la Loi. Les mesures décrites ci-dessus ont permis à P&O d'atteindre ces objectifs.

## 5. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	112	79
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	48	10
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	468	362
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	302	217
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	5	2
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	3	1
	De 31 à 60 jours	3	1
	De 61 à 90 jours	1	0
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	142	106
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	79	52
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	5	2
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	3	1
	De 31 à 60 jours	0	1
	De 61 à 90 jours	0	0
	Plus de 91 jours	2	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		3



## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Je suis heureux que le ministère ait conservé un « taux de conformité idéal » pour une deuxième année de suite.

Il me fait plaisir que vous ayez souligné dans votre rapport que les Bureaux de première responsabilité (BPR) ont considérablement amélioré leurs délais de réponse. Les employés de notre ministère ont travaillé avec empressement pour faire en sorte que les documents liés à une demande soient fournis à notre secrétariat de l'AIPRP selon les délais fixés dans notre processus. Si nous n'avions pas apporté cette amélioration, le ministère aurait été dans l'impossibilité d'atteindre un tel succès. La reconnaissance récente du travail de notre personnel de l'AIPRP lors de la conférence du Conseil du Trésor traduit l'excellence du travail de l'ensemble du ministère.

Au cours des dernières années, votre personnel a travaillé en étroite collaboration avec notre unité de l'AIPRP en vue de résoudre les différences dans un esprit de coopération. Cette coopération a grandement contribué au niveau de réussite dont le ministère jouit ces dernières années et je serai heureux de poursuivre cette relation pour le bénéfice mutuel des deux parties. »

# Ministère des affaires étrangères et du Commerce international

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	A la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

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

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

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

Le rapport de janvier 2002 a indiqué que le MAECI a réalisé des progrès considérables sur le plan des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001. Le nouveau rapport entre les demandes et les présomptions de refus est passé à 17,7 %, ce qui correspond à la note D. Par la suite, le pourcentage de demandes faisant l'objet d'une présomption de refus a augmenté pour passer à 22 % de l'exercice 2001-2002 (note F).

Le rapport de janvier 2003 a indiqué que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) a continué de réaliser des progrès en ce qui concerne la réduction du nombre de demandes exécutées hors des délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le MAECI a obtenu la note B, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'établissant à 7,9 % pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002. En obtenant cette note, le Ministère a réalisé des progrès considérables même si le rapport a légèrement augmenté pour tout l'exercice 2002-2003, passant à 10,1 %, ce qui correspond à la note C.

Le présent rapport porte sur les progrès réalisés par le MAECI en vue d'une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport d'étape de janvier 2003. De plus, le présent rapport contient des renseignements sur l'état de l'application des recommandations formulées dans le rapport.

### **3. SITUATION ACTUELLE**

Pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le MAECI n'a pas réussi à maintenir la note B de la dernière année, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus ayant augmenté à 17 %, ce qui correspond à la note D.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 15 %, soit la note D.

Le fait que le MAECI a réussi à atteindre le niveau de conformité auquel il est parvenu l'an dernier est attribuable aux heures supplémentaires utilisées sur une certaine période. Cette année, ces ressources ne sont pas disponibles. De plus, l'année a mal commencé pour le personnel de l'AIPRP : en avril, le directeur a accepté un poste dans un autre service du Ministère et, en mai, un directeur adjoint est parti suivre une formation puis a quitté la division. On a de plus souligné que, en plus des deux postes de gestionnaire vacants, qui ont dû être occupés par deux des principaux analystes, ce qui a réduit leur production, certains analystes ont également quitté leur poste. L'effectif de 11 employés (il y a deux postes gelés) est exploité au maximum pour répondre aux demandes selon le volume et la complexité des demandes reçues. On a doté un poste d'analyste vacant en août, et le poste de directeur de l'AIPRP a été doté au début de septembre.

Dans le cas de la fonction de l'AIPRP du Bureau des passeports, organisme de service spécial qui a toujours relevé du MAECI, il y a eu une augmentation importante du nombre de demandes relatives à la protection des renseignements personnels et de demandes internes de conseils sur des questions liées à la protection des renseignements personnels.

À la suite de l'instauration de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du SCT en mai 2002, le bureau de l'AIPRP a dû participer à certains projets importants du Ministère entrepris pendant la période visée par le rapport. La plupart de ces projets se déroulaient au Bureau des passeports et demandaient une participation active pendant tout l'été 2003, y compris la participation à des réunions et à des groupes de planification, sans ressources supplémentaires. Certains de ces projets ne sont pas terminés.

Les projets comprenaient les questions concernant des mesures de sécurité relative aux passeports, y compris la collecte de renseignements sur la reconnaissance faciale et la biométrie élaborées pour appuyer le Bureau des passeports de la vérification de statistiques de l'état civil du partage de l'information avec les provinces. D'autres projets liés à la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au cours de l'année comprenaient le soutien

de la gestion des dossiers dans le cadre de l'élaboration du projet du SGDDI, ainsi que d'autres projets ministériels liés à la politique et à leur mise en œuvre en plus des réunions d'intervenants ministériels connexes.

Le Bureau de l'AIPRP fournit également des conseils à un nombre toujours croissant de représentants ministériels en réponse à des questions qui concernent les mesures relatives aux ressources humaines et aux pétitions du Bureau du Vérificateur général sur les questions environnementales liées aux activités qui touchent le Ministère de près ou de loin.

Le Ministère a dû faire face au cours de la dernière année à un certain nombre de cas délicats qui ont entraîné des demandes d'accès complexes exigeant une participation opérationnelle détaillée. Même si le nombre de demandes réelles ne semble pas être élevé, le Bureau de l'AIPRP a dû pendant cette période examiner aussi un grand nombre de dossiers pour appuyer certaines activités consulaires concernant des Canadiens en difficulté à l'étranger. Par « Canadiens en difficulté », on entend toute personne qui a été arrêtée dans un pays étranger, qui a perdu son passeport à l'étranger, qui a été victime d'un acte criminel ou a été touchée par diverses situations, qui ont nécessité l'intervention du personnel du Consulat, qui a dû fournir des renseignements au plus proche parent au Canada.

#### **4. CONSIDÉRATIONS FUTURES ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Pour l'exercice 2004-2005, on prévoit déjà des séances d'information spécialisées à l'intention du personnel du Ministère, projet qui a commencé à l'automne 2003 et est considéré par d'autres divisions du Ministère comme informatif et très utile. De plus, on a créé de nouvelles séances de formation à l'intention des nouveaux employés de l'AIPRP, y compris une formation en cours d'emploi et interactive, offerte selon le volume de travail. La restructuration de l'AIPRP à l'interne exigeant une intervention plus complète de la part de l'équipe a commencé en octobre et est continuellement passée en revue.

On a élaboré, approuvé et mis en œuvre un manuel de procédures au sein de l'unité de l'AIPRP. Il s'agit d'un projet continu qui est constamment amélioré.

Ces mesures devraient accroître la constance du traitement et la confiance et permettre d'améliorer le délai d'exécution au cours de l'année à venir. Toutefois, il y a bien d'autres secteurs à améliorer.

Le présent rapport propose les recommandations suivantes pour aider le MAECI à maintenir les progrès qu'il a réalisés pour respecter les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

## 4.1. Ressources

L'effectif compte actuellement 11 employés, dont trois employés de soutien, un directeur adjoint et un directeur. Parmi le reste du personnel, cinq employés sont affectés à l'accès à l'information, et l'un d'entre eux est un agent principal de l'AIPRP. Deux autres postes sont occupés par rotation au sein du Ministère. Il y a également trois experts-conseils en AIPRP, dont un est affecté aux dossiers documentaires. Compte tenu du volume du travail et de l'augmentation des tâches extérieures non spécifiques que doit accomplir l'unité, il semble que le Bureau de l'AIPRP manque grandement de personnel.

### ***Recommandation n° 1***

---

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

---

## 4.2. Extraction des dossiers par le BPR

ATIPflow n'est toujours pas utilisé pour produire des données significatives sur les délais réalisés et prévus requis par le BPR pour l'extraction des dossiers. Même si le manuel des procédures précise que le BPR a sept jours pour fournir les documents ou une estimation du nombre d'heures nécessaires à la recherche des documents pertinents, on ne semble pas prévoir d'implication formelle d'un niveau supérieur si ce délai n'est pas respecté. Même si des réunions de production sont tenues chaque semaine, la haute direction doit participer lorsque les réponses des BPR ont une incidence négative sur la capacité du bureau de l'AIPRP d'exécuter les demandes en temps opportun. Les recommandations formulées l'an dernier sont donc toujours pertinentes.

### ***Recommandation n° 2a)***

---

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

---

### ***Recommandation n° 2b)***

---

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

---

### **4.3 Objectif en matière de conformité**

L'année dernière, le Commissariat à l'information a recommandé que le MAECI maintienne une note de B, qui correspond à une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Toutefois, le Ministère n'a pas réussi à atteindre cet objectif. Néanmoins, on l'encourage toujours à atteindre au moins une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour l'exercice 2004-2005.

#### ***Recommandation n° 3***

---

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

---

## **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

En janvier 2003, des recommandations ont été formulées au MAECI quant à des mesures visant à réduire le nombre de demandes d'accès qui font l'objet d'une présomption de refus. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessus après le texte de la recommandation.

#### ***Recommandation précédente n° 1***

---

**Le MAECI devrait se fixer pour objectif de parvenir à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* pour 2003-2004.**

---

**Mesure prise :** Le MAECI n'a pas réussi à maintenir la note B des années précédentes, de sorte que les recommandations de cette année visent à aider le Ministère à atteindre au moins la note B pour 2004-2005.

#### ***Recommandation précédente n° 2***

---

**Le MAECI devrait effectuer une analyse visant à déterminer les raisons pour lesquelles on a demandé, pour chaque demande faisant l'objet d'une présomption de refus, une prorogation de délai en vertu de l'article 9 de la Loi du 1<sup>er</sup> avril au 30 décembre 2002, afin de déterminer s'il peut prendre des mesures pour parvenir à une conformité idéale en 2003-2004.**

---

**Mesure prise :** On n'a entrepris aucune nouvelle initiative au cours de la dernière année pour améliorer les délais d'exécution des BPR, hormis l'élaboration du manuel de procédures et les séances de formation élargie.

### ***Recommandation précédente n° 3***

---

#### ***Recommandation n° 3a)***

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

---

#### ***Recommandation n° 3b)***

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

---

**Mesure prise :** Encore une fois, aucune initiative précise n'a été mise en place jusqu'à présent; toutefois, grâce à la création du manuel de procédures, aux réunions de production et aux séances de formation élargie pour le personnel du Ministère, on prévoit des améliorations du rendement l'an prochain.



## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	142	213
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	31	26
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	537	312
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	170	122
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	4	8
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	1	6
	De 31 à 60 jours	2	2
	De 61 à 90 jours	1	0
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	326	159
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	126	28
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	30	15
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	18	11
	De 31 à 60 jours	12	3
	De 61 à 90 jours	9	1
	Plus de 91 jours	2	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>30</b>

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Depuis 1998, soit depuis que votre bureau a entrepris d'évaluer notre rendement tous les ans, certaines mesures ont été prises pour améliorer nos capacités et notre conformité aux dispositions de la Loi : ajout de ressources, rationalisation des procédés, formation et sensibilisation renouvelée à nos obligations. Or, bien qu'ayant connu une bonne amélioration, comme en témoigne l'obtention en 2002 de la note B (bon respect des délais prévus par la Loi), notre rendement a toutefois régressé en 2003, année où nous avons obtenu la note D, ce qui est inacceptable.

Le nombre de demandes reçues au cours des trois dernières années est demeuré relativement stable, mais la complexité de celles-ci ainsi que le nombre de pages traitées se sont accrues. De plus, le volume annuel de consultations provenant des autres ministères a augmenté à un point tel qu'il équivaut maintenant au nombre de demandes d'accès à l'information traitées, ce qui nécessite des ressources comparables à celles requises pour répondre aux demandes directes. Cela, il va sans dire, met en péril notre capacité à répondre rapidement.

Nous faisons aussi tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre au nombre croissant de demandes adressées dans le cadre de la Loi sur la protection des renseignements personnels. En effet, le nombre de questions relativement auxquelles la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a dû conseiller les fonctionnaires et les cadres du Ministère n'a cessé d'augmenter, qu'il s'agisse notamment des politiques concernant les services consulaires et les services des passeports ou des exigences de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, ce qui indique l'attention et l'intérêt grandissants du public envers les questions relatives à la protection des renseignements personnels.

De plus, en collaboration avec les Archives nationales du Canada, le Ministère continue de soutenir un programme d'examen préalable visant à ce que le plus grand nombre possible d'archives ministérielles soient déclassifiées et mises à la disponibilité des chercheurs et des universités. Dans le cadre de ce programme, 200 000 pages d'information ont été examinées cette année. Une autorisation de consultation officielle est aussi accordée dans le cadre d'un programme exceptionnel de diffusion qui permet à des étudiants de deuxième et de troisième cycles, à des professeurs d'université ainsi qu'à des chercheurs de consulter les dossiers préalablement examinés traitant des relations internationales du Canada. Ces efforts, bien que non reconnus ni pris en compte

dans le cadre de l'évaluation relative aux exigences prévues par la Loi en matière d'accès officiel, témoignent de l'importance accordée par le Ministère au soutien des principes qui sous-tendent la Loi.

Votre rapport sur les cas de présomption de refus confirme certaines préoccupations déjà repérées à l'interne. Afin de traiter plus efficacement les demandes officielles, nous avons pris un certain nombre de mesures pour veiller à une plus grande constance dans la qualité de nos réponses et pour optimiser l'efficacité de notre mode de fonctionnement. Par exemple, l'automne dernier, nous avons modifié nos procédures afin de créer une structure d'équipe permettant de mieux partager l'information au sein du service et de veiller à l'application de mesures cohérentes de contrôle de la qualité. Nous avons aussi formé 265 fonctionnaires. Bien que nous soyons d'avis que ces mesures ont amélioré la qualité générale de nos réponses et nous ont permis de sensibiliser notre personnel, elles n'ont pas contribué pour autant à améliorer notre rendement quant au respect des délais requis.

Par conséquent, nous avons décidé d'entreprendre un examen indépendant des fonctions liées à l'accès à l'information, à la protection des renseignements personnels, à l'examen préalable ainsi qu'aux fonctions traditionnelles afin d'évaluer adéquatement les éléments relatifs aux ressources organisationnelles, humaines et financières engagées dans ce processus ainsi que les exigences en matière de locaux et de technologie. Cet examen portera surtout sur les fonctions clés et servira à déterminer les mesures à prendre afin que ces fonctions s'inscrivent dans la visée des objectifs de la Direction, de la Direction générale, du Ministère et des lois. Nous prévoyons vous faire parvenir des exemplaires des résultats de cet examen et du plan d'action dès que ceux-ci seront terminés.

Le Ministère a examiné les recommandations présentées dans la fiche de rendement de 2003 et tient à exprimer son accord à leur sujet. En effet, ces recommandations, ainsi que le plan d'action découlant de l'évaluation, aideront le Ministère à trouver des moyens de jouer un rôle soutenu et dynamique. En ce qui a trait aux autres demandes formulées dans votre lettre du 7 avril 2004, nous y répondrons très bientôt.

Finalement, j'aimerais vous adresser nos remerciements relativement à la possibilité que vous nous offrez de vous transmettre nos commentaires en réponse à votre rapport. Le Ministère reconnaît ses obligations juridiques aux termes la *Loi sur l'accès à l'information* et il a l'intention de trouver des solutions aux problèmes récurrents de cas de présomption de refus mentionnés dans votre rapport. »

# Santé Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Initialement, six organisations ont fait l'objet de cet examen, dont l'une était Santé Canada (SC).

Le présent rapport d'étape, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, porte sur les progrès continus réalisés par le Ministère pour maintenir une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

## 2. ANTÉCÉDENTS AU CHAPITRE DE LA CONFORMITÉ

La fiche de rendement de janvier 1999 avait attribué à Santé Canada la note F (signal rouge) en raison d'un rapport de 51,2 % entre les présomptions de refus et les demandes reçues du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, ce rapport s'est amélioré de façon spectaculaire, passant à 3,1 %, soit la note A. En outre, les arriérés des demandes faisant l'objet d'une présomption de refus ont été entièrement éliminés.

SC a maintenu la note A, qui correspond à une conformité idéale avec la *Loi sur l'accès à l'information*, pour chacune des années suivantes, les rapports de conformité variant 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 présomption de refus est passé à 7,2 %, ce qui correspond à la note B.

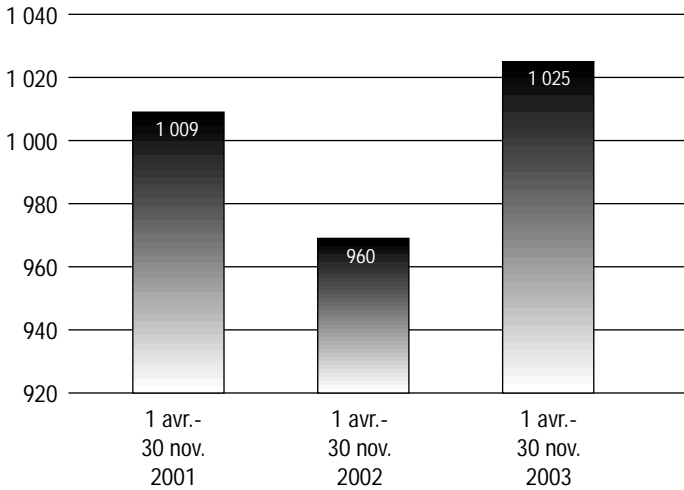
## 3. SITUATION ACTUELLE

SC a obtenu cette année la note B (5,4 %), ce qui correspond à une bonne conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information*, pour la période visée par le présent rapport.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 6,0 %, soit la note B.

Les résultats de cette année sont directement attribuables au dévouement et au professionnalisme du personnel de l'AIPRP de SC. Le bureau de l'AIPRP a dû relever d'importants défis pour respecter cette norme, car il a connu un roulement de personnel plus élevé que la moyenne. Même si le nombre de demandes reçues en 2001-2002 demeure le plus élevé jusqu'à présent, tout indique que le nombre de demandes cette année dépassera ce chiffre. L'année 2003 fut marquée par de nombreux défis, notamment l'épidémie du SRAS, ce qui a provoqué de nombreuses demandes d'accès connexes. Tous ces facteurs en plus de la nécessité de procéder à des consultations élargies et parfois longues avec de tierces parties et d'autres ministères sont venus exiger des efforts supplémentaires des ressources de l'AIPRP de SC. De plus, les demandes concernant la protection des renseignements personnels ont augmenté de 20 %.

## Demandes reçues



### 3.1 Objectif pour 2004-2005

La direction de l'AIPRP reconnaît que le statu quo ne peut continuer, surtout si l'on tient compte de la charge de travail actuelle, certains employés ayant accumulé 80 heures supplémentaires en un mois. Pour relever ces défis, on élabore un plan ministériel qui sera présenté à la haute direction. Grâce à des augmentations possibles des ressources humaines et à des mises à niveau de la technologie, on prévoit que SC devrait maintenir une conformité idéale.

#### *Recommandation n° 1*

**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*.**

Conformément à l'examen constant du traitement des demandes, SC peut avoir besoin d'autres méthodes de traitement des dossiers, particulièrement la mise à niveau du logiciel ATIPflow, avec une formation élargie à tout le personnel sur son utilisation. De plus, une réduction du traitement manuel des dossiers pourrait finalement alléger la charge de travail des analystes. On pourrait notamment utiliser le logiciel ATIPimage; nombre des ministères qui l'utilisent

actuellement considèrent qu'il s'agit d'un outil inestimable pour les aider à satisfaire à leurs objectifs de conformité.

***Recommandation n° 2***

---

**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*.**

---

**4. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

Dans le rapport d'étape de janvier 2003, on a formulé des recommandations à l'intention de SC pour établir un objectif de maintien d'une conformité idéale avec les délais visés par la Loi. En général, cet objectif a été atteint; néanmoins, tous les aspects du processus, y compris la délégation de pouvoirs doivent être revus dans l'optique d'améliorer la productivité. Parmi les initiatives prévues, mentionnons l'instauration d'un examen à un niveau supérieur des dossiers traités pour élargir la base de connaissances, accroître la communication au sein du personnel et améliorer la cohérence.

## 5. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	164	261
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	17	17
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	1,367	1,025
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	874	560
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	31	17
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	22	15
	De 31 à 60 jours	6	1
	De 61 à 90 jours	1	0
	Plus de 91 jours	2	1
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	405	346
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	248	166
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	50	21
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	30	15
	De 31 à 60 jours	15	5
	De 61 à 90 jours	2	1
	Plus de 91 jours	3	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>17</b>



## **EXTRAIT DE LA RÉPONSE DU SOUS-MINISTRE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Comme vous le mentionniez dans notre fiche de rendement, Santé Canada a relevé plusieurs défis en 2003. La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DAIPRP), à l'instar de l'ensemble du Ministère d'ailleurs, a fait face à un ensemble de problèmes qui ont influé sur notre rendement. En raison de certains d'entre eux, nous sommes passés de la note « A » obtenue les années passées à une note « B ».

Comme les fonctionnaires du Ministère l'indiquaient à votre personnel, la DAIPRP vit actuellement une période de transition. Le nombre de demandes officielles faites à Santé Canada aux termes de la Loi a augmenté de façon importante et régulière au cours des dix dernières années. Les demandes reçues en 1993-1994 sont passées de 648 au nombre record de 1 543 pour la dernière période visée par le rapport. Dans l'esprit de votre recommandation, la DAIPRP a récemment terminé l'élaboration d'un plan visant à régler le problème des ressources. C'est donc avec plaisir que je vous informe que la somme de 225 000 \$ a été réaffectée au poste des salaires de la Division. De plus, Santé Canada s'est engagé à moderniser les outils technologiques de la Division, notamment par l'acquisition d'ATIPimage (logiciel d'imagerie documentaire et de retranchement de parties).

En plus des ressources accrues, la DAIPRP a aussi entrepris un examen détaillé de ses pratiques internes ainsi que de celles au sein du Ministère qui ont trait au traitement des demandes, dans le but d'assurer la constance et l'application appropriée de la Loi, d'améliorer la qualité des réponses et de cerner des moyens d'accroître le rendement. Pendant cette période de transition, il se peut que notre note baisse, mais je suis convaincu que les changements mis en place permettront à long terme à Santé Canada de satisfaire aux exigences de la Loi.

Je me réjouis de l'occasion d'échanger avec votre bureau et je tiens à réitérer mon engagement personnel à l'égard de l'application de la Loi à Santé Canada. »

# Développement des ressources humaines Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Initialement, six établissements ont fait l'objet de cet examen, et six autres ont été ajoutés depuis, y compris Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Le présent rapport porte donc sur l'examen du rendement de Développement des ressources humaines Canada du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003

Le présent rapport d'étape porte sur les progrès constants réalisés par le Ministère pour maintenir une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

## 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a été le premier ministère à obtenir la note A dans sa première fiche de rendement. En janvier 2000, DRHC signalait que toutes les demandes d'accès reçues entre le 1<sup>er</sup> avril et le 1<sup>er</sup> novembre 1999 avaient été traitées dans les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. À l'époque, le Ministère avait adopté ce qu'il appelait une « politique de tolérance zéro » en ce qui concerne les demandes d'accès en situation de présomption de refus.

Durant l'exercice 2000-2001, deux événements ont entraîné un volume extraordinaire de demandes d'accès et de protection de renseignements personnels. Un rapport de vérification des subventions et des contributions a généré un grand volume de demandes d'accès. Le Ministère a reçu 1 443 demandes d'accès de plus que les 450 demandes habituelles. En outre, des événements relatifs aux fichiers longitudinaux ont généré quelque 70 000 demandes de protection de renseignements personnels. Le volume de demandes a engorgé le processus d'accès du Ministère et submergé la Direction de l'accès à l'information. À un moment donné, 150 employés supplémentaires travaillaient durant deux quarts pour traiter les demandes.

Durant l'exercice 2000-2001, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'élevait à 53,4 %. En 2001-2002, ce rapport se chiffrait à 39,5%. Durant chacun de ces exercices, le rapport correspondait à une note de F.

En réaction au volume élevé de demandes et aux contraintes de temps liées au traitement, on a créé un comité d'examen chargé de s'assurer que l'information qui sera diffusée à la suite d'une demande d'accès sera conforme aux renseignements demandés. On a examiné chaque demande dans le cadre du processus d'accès mais indépendamment de la Direction de l'AIPRP; finalement, ce processus s'est révélé un examen des communications. En raison de cet examen supplémentaire, le processus d'accès a fait l'objet d'un retard, et des demandes d'accès se sont retrouvées en situation de présomption de refus. Récemment, le groupe d'examen--l'unité de l'analyse-- a été intégré à la Direction de l'AIPRP.

Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, DRHC a obtenu la note D pour un rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus de 19,7 %. Son rendement s'est amélioré au chapitre du rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus par rapport aux deux exercices précédents au cours desquels il avait obtenu la note F. Toutefois, pour l'exercice complet, le rapport est passé à 32,7 %, ce qui correspond encore une fois à la note F.

### 3. SITUATION ACTUELLE

Le Ministère continue d'avoir du mal à atteindre une conformité acceptable au chapitre du rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes. Ce rapport est demeuré à 39,2 % pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, ce qui correspond à la note F.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 40,2 %, soit la note F.

Au cours de l'entrevue, le directeur a mentionné un certain nombre d'activités au cours de la dernière année qui ont affecté le rendement de la division.

- En 2003, DRHC a fait l'objet d'une importante restructuration. Un examen des services ministériels a entraîné le rajustement et la restructuration d'un certain nombre de divisions, notamment la Division de l'accès à l'information. Cette restructuration a également entraîné le rajustement d'unités régionales, ce qui a eu des répercussions sur la détermination en temps opportun des BPR. Malheureusement, certaines responsabilités ont été transférées aux divisions régionales sans la mutation du personnel nécessaire. Il a fallu consacrer beaucoup de temps à la formation, ce qui a entraîné un ralentissement des services et des délais d'exécution.
- Le volume de demandes ainsi que la transition et le fait que bon nombre de ces demandes étaient très complexes et comprenaient de nombreuses pages ont eu une incidence négative sur tout le processus de respect des délais. Le nombre de pages examinées pendant la période visée par le rapport (1<sup>er</sup> avril au 30 novembre) a approximativement doublé par rapport à la même période des deux années précédentes. On compte 33 ETP qui administrent la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

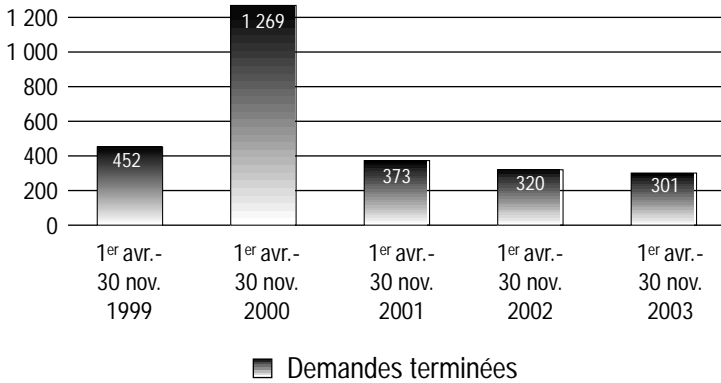
Même si la transition a causé certaines interruptions des activités de l'AIPRP, certains aspects ont eu des répercussions positives, notamment ce qui suit :

- La Division de l'AIPRP relève maintenant des Communications, ce qui a amélioré le processus d'accès, car le SMA responsable des exigences législatives

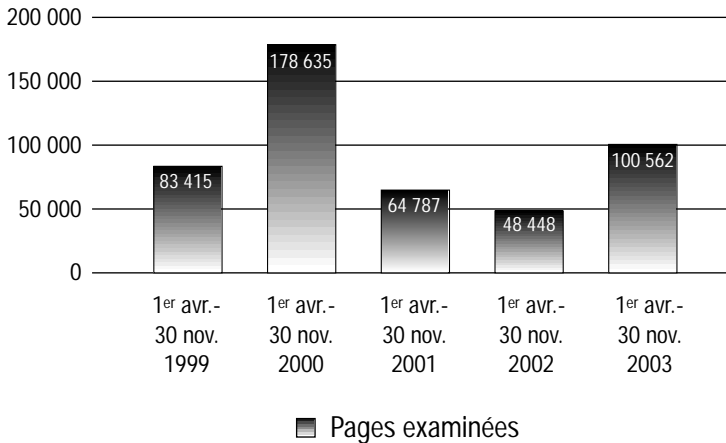
est maintenant responsable des Communications, ce qui augmente la promotion de la *Loi sur l'accès à l'information*, rationalise le processus et diminue la nécessité d'activités de communication.

Le volume de travail et le résultat lié aux présomptions de refus qui en découlent sont indiqués dans les graphiques suivants :

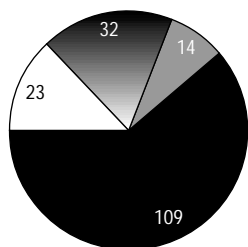
#### Historique des demandes



#### Volume de travail qui en découle

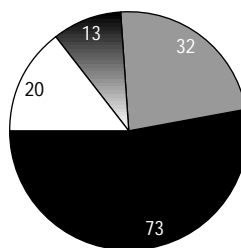


**Présomptions de refus**  
1<sup>er</sup> avril 2002 – 31 mars 2003



- En suspens auparavant
- Au-delà de la propogation
- Plus de 30 jours
- En suspens à la fin de l'exercice

**Présomptions de refus**  
1<sup>er</sup> avril 2003 – 30 novembre 2003



- En suspens auparavant
- Au-delà de la propogation
- Plus de 30 jours
- En suspens à la fin de l'exercice

#### **4. CONSIDÉRATIONS FUTURES ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Malgré les questions internes, la restructuration fédérale continue dont font l'objet DRHC et d'autres ministères exigera un rajustement considérable des fonctions et des responsabilités. On ne peut pour l'instant que faire des spéculations sur quelles seront les répercussions de cet exercice sur la capacité de DRHC d'améliorer son rendement pour le nouvel exercice.

Toutefois, reconnaissant la nécessité de surveiller le rendement, la Division a continuellement examiné son volume de travail. Même si les délais d'exécution se sont sensiblement améliorés, le troisième trimestre de la dernière année a connu une baisse liée à la transition. Pour que les BPR nouvellement nommés et leur personnel de liaison atteignent le niveau de compréhension voulu, on a tenu une semaine de formation sur l'AIPRP à l'interne.

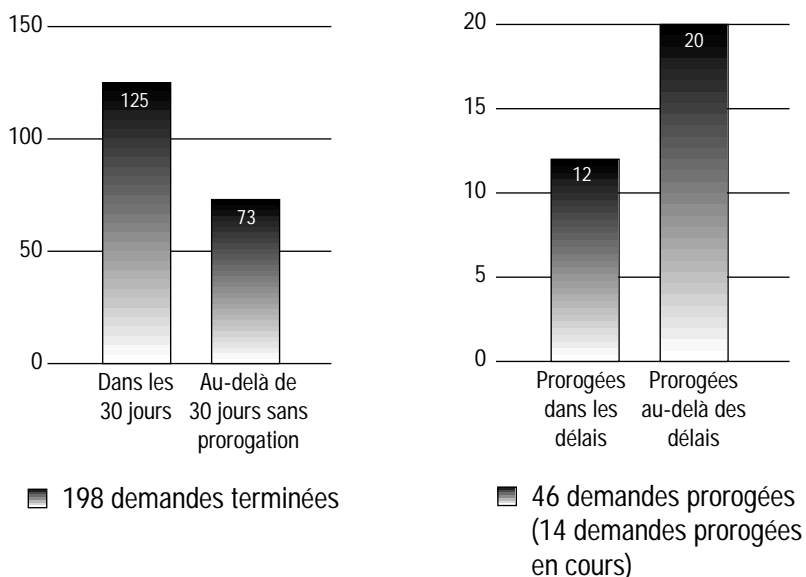
Il est bon de préciser que DRHC n'existe plus. Le 12 décembre 2003, DRHC a été divisé en deux ministères : Développement social du Canada et le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada. La Direction d'AIPRP a donc été divisée en deux entités distinctes, l'une pour chaque ministère. De plus, la section d'analyse de la direction de l'AIPRP de l'ancien DRHC a été intégrée dans la Section des opérations de chacun des ministères. Cette intégration, le rapport de surveillance trimestriel ainsi que la réussite continue de la Direction dans la rationalisation du processus pour éliminer les approbations dans plusieurs cas devraient contribuer à améliorer la conformité des deux ministères avec les délais prévus par la Loi.

Un certain nombre d'autres initiatives ont été ou sont en train d'être instaurées, notamment :

- un système de suivi dynamique pour les chefs régionaux et généraux;
- l'élaboration de lignes directrices concernant la collecte des dossiers appropriés à une demande ainsi que des précisions sur l'analyse des demandes et les rôles et responsabilités des BPR;
- une amélioration de l'aide qu'apporte le personnel de l'AIPRP aux BPR dans le cadre de l'examen et des recommandations dont ils ont la responsabilité.

Chaque SMA a un agent de liaison de l'AIPRP dans son personnel. On tient une réunion toutes les deux semaines pour faire le suivi de demandes actives en plus du rapport de surveillance. On a également instauré de nouveaux rapports pour déterminer la responsabilité du SMA en ce qui concerne les demandes, y compris un examen du rendement dans l'exécution des tâches, du rendement du processus de l'AIPRP et du temps consacré au suivi des approbations.

#### Demandes traitées du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003



Comme 37 % des demandes terminées sans prorogation n'ont pas respecté les délais prévus par la Loi, il faut effectuer certains examens du processus pour mieux contrôler le traitement en temps opportun des demandes. La recommandation formulée l'an dernier s'applique encore une fois cette année.

### ***Recommandation n° 1***

---

Le directeur de l'AIPRP est directement responsable d'assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer de jouer un rôle de chef de file en établissant une culture axée sur la conformité dans l'ensemble du Ministère. Un tel rôle exige le soutien inconditionnel et l'approbation du Ministre et du Sous-ministre. DRHC devrait rétablir sa politique exemplaire de « tolérance zéro » en ce qui concerne les présomptions de refus.

---

On prévoit une formation supplémentaire annuelle dans le cadre de laquelle le personnel de l'AIPRP se rendra dans les bureaux régionaux et offrira de la formation interne régulière aux nouveaux BPR, à leur personnel, à leurs personnes-ressources et à leurs gestionnaires.

### ***Recommandation n° 2***

---

DRHC se donne pour objectif pour 2004-2005 d'atteindre à tout le moins une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

---

## **5. RECOMMANDATIONS DE 2003**

Dans le cadre du présent rapport, on a passé en revue les recommandations du rapport de janvier 2003 pour déterminer l'état de leur application. La mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente suit le texte de la recommandation.

### ***Recommandations précédentes n° 1 et n° 2***

---

Le directeur de l'AIPRP est directement responsable d'assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer de jouer un rôle de chef de file en établissant une culture axée sur la conformité dans l'ensemble du Ministère. Un tel rôle exige le soutien inconditionnel et l'approbation du Ministre et du Sous-ministre. DRHC devrait rétablir sa politique exemplaire de « tolérance zéro » en ce qui concerne les présomptions de refus.

---

Le directeur de l'AIPRP devrait soumettre à l'approbation de la haute direction un plan d'amélioration de l'AAI visant à parvenir de nouveau à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* en 2003-2004.

---



**Mesure prise pour donner suite aux recommandations précédentes :** Le plan d'action a été présenté à la haute direction et porte sur des échéanciers en anticipation d'une amélioration du rendement de 2004-2005.

- Le rapport d'aperçu.
- Les lignes directrices latérales du SMA sur les responsabilités et rôles de tous les autres SMA et des bureaux régionaux.
- La formation supplémentaire.
- La feuille de réponse des agents de liaisons de l'AIPRP instaurée par souci d'uniformité et de clarification de l'état d'avancement des dossiers visés.

***Recommandation précédente n° 3***

---

**DRHC devrait mettre sur pied un processus d'accès qui ne comprend pas des approbations multiples et modifier l'ordonnance de délégation afin qu'elle précise clairement que le directeur de l'AIPRP et les agents ont le pouvoir de prendre des décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sans devoir consulter d'autres fonctionnaires du ministère.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente :**

On a modifié le pouvoir de délégation pour éliminer les redondances et rationaliser le processus, y compris l'élimination du processus d'approbation dans plusieurs cas.

***Recommandations précédentes n° 4a et n° 4b***

---

**4a — DRHC devrait examiner les tâches affectées à l'unité de l'analyse afin d'éliminer le chevauchement des tâches au sein de la Direction de l'AIPRP.**

---

**4b — DRHC devrait prendre des mesures pour réduire le délai réel requis pour exercer les activités de communications, afin qu'il soit conforme au délai prévu.**

---

**Mesure prise pour donner suite aux recommandations précédentes :** On a procédé à l'examen de deux fonctions de l'unité de l'AIPRP. On n'a toutefois relevé aucun dédoublement majeur, mais on a amélioré le processus en relevant les types de demandes exigeant des séances d'information, etc., à l'intention de la direction tout en procédant au traitement accéléré des demandes de routine.

### ***Recommandation précédente n° 5***

---

**DRHC devrait inclure dans un plan d'amélioration de l'AAI une enquête sur les moyens de fournir au public un accès officieux à l'information et fournir un exemplaire du rapport d'enquête au Commissariat à l'information du Canada.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente :** On a maintenant instauré des listes de subventions et contributions sur Internet après un examen de l'AIPRP effectué de façon routinière. Les dossiers supplémentaires comprennent des vérifications, des évaluations, des appels, des guides et des lignes directrices, qui sont maintenant accessibles au public. On les examine constamment afin de pouvoir diffuser de façon officieuse davantage de documents. Cette façon de procéder comporte deux avantages : réduire le nombre de demandes de routine alors que l'on reçoit maintenant des demandes plus ciblées et précises en consacrant moins de temps à leur détermination et exécutions.

### ***Recommandation précédente n° 6***

---

**DRHC devrait inclure dans un plan d'amélioration de l'AAI des mesures visant à améliorer le rendement des participants au processus d'accès qui n'assument pas leur obligation de respecter les délais prévus par DRHC pour traiter les demandes d'accès.**

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente :** On a instauré des rapports d'aperçu trimestriels pour mettre en lumière le rendement de la division et de la région en ce qui concerne les délais d'exécution et le traitement.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	65	73
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	14	32
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	501	270
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	271	125
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	109	73
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	90	70
	De 31 à 60 jours	13	3
	De 61 à 90 jours	2	0
	Plus de 91 jours	4	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	88	46
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	26	12
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	23	20
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	14	14
	De 31 à 60 jours	5	5
	De 61 à 90 jours	1	1
	Plus de 91 jours	3	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>13</b>

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Je vous suis reconnaissant que vous indiquiez que le ministère a pris des mesures à la suite des recommandations que vous avez formulées l'an dernier. En outre, comme le signale la fiche de rendement, DRHC a connu une réorganisation majeure et la charge de travail de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été considérable l'an dernier comparativement aux deux années précédentes. Je vous remercie de votre compréhension et de votre soutien.

Nous croyons que vos présentes recommandations, conjuguées au plan d'amélioration de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, y compris l'établissement d'une politique de tolérance zéro en ce qui concerne les réponses tardives, auront un effet bénéfique sur la conformité de mon ministère à l'égard des délais de réponse. »

# Industrie Canada

## Fiche de rendement sur l'observation des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*

### A. RAPPORT — Janvier 2004

#### I. Glossaire

##### *Avis au Commissaire à l'information*

9 (2) Dans les cas où la prorogation de délai visée au paragraphe (1) dépasse trente jours, le responsable de l'institution fédérale en avise en même temps le Commissaire à l'information et la personne qui a fait la demande.

**BPR** : Bureau de première responsabilité, c'est-à-dire l'endroit du Ministère qui est responsable de la question sur laquelle porte la demande d'accès à l'information.

##### *Conclusions relatives aux plaintes*

- Fondées — Plaintes fondées, mais pas réglées, pour lesquelles le Commissaire a demandé au plaignant de consentir à ce que l'affaire soit déferée à la Cour fédérale.
- Régées — Plaintes réglées par une mesure corrective jugée satisfaisante par le Commissaire.
- Non fondées — Plaintes jugées non fondées.
- Abandonnées — Plaintes abandonnées, à la demande du plaignant, avant le règlement final de l'affaire.

##### *Coordonnateur de l'accès à l'information*

Conformément à la politique établie par le Conseil du Trésor, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier reçoit les demandes de communication et peut se voir déléguer, par le responsable de l'institution, le pouvoir de percevoir des droits, de demander des prorogations de délais, d'émettre des avis et de se prévaloir des clauses d'exception. L'étendue du pouvoir du coordonnateur varie d'une institution à l'autre.

### ***En suspens***

Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.

- En suspens auparavant — Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice antérieur et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (l'exercice indiqué 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 (l'exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.

### ***Lignes directrices du Conseil du Trésor***

« La *Loi sur l'accès à l'information* part du principe selon lequel le responsable de chaque institution fédérale doit assurer, dans son milieu, le respect de cette loi et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la Loi dans l'ensemble du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui remplit ce rôle. »

« L'une des responsabilités légales du ministre désigné consiste à rédiger les directives nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son Règlement, et de les diffuser auprès des institutions fédérales. La politique contenue dans le présent volume constitue les directives dont il est question dans la Loi, et elle établit, de concert avec la Loi et son Règlement, les exigences minimales auxquelles doivent se soumettre les institutions qui y sont assujetties. Les lignes directrices visent à fournir une interprétation des exigences et à orienter la mise en oeuvre de la Loi, de son Règlement et de la politique. »

### ***Lignes directrices du Conseil du Trésor***

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.

### ***Prorogation de délai***

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 :

- (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; dans les cas prévus aux alinéas a) et b), il lui fait aussi part du nouveau délai.

### ***Temps de traitement***

Le temps qu'on a pris pour mener à bien chaque étape du processus d'accès à l'information, à partir de la date à laquelle la demande de communication a été reçue jusqu'au moment où une réponse finale est fournie.

### ***Tiers***

Dans le cas d'une demande de communication de document, personne, groupement ou organisation autres que l'auteur de la demande ou qu'une institution fédérale.

## **II. Contexte**

Depuis plusieurs années, des auteurs de demandes font parvenir au bureau du Commissaire à l'information des plaintes concernant des demandes qui se soldent par une présomption de refus. Selon toute vraisemblance, le nombre des plaintes concernant des demandes qui se soldent par une présomption de refus ne représente, à l'échelle du gouvernement, qu'une fraction du nombre réel de demandes traitées à l'extérieur des délais exigés par la *Loi sur l'accès à l'information*. On a fait ressortir le niveau élevé et inacceptable des demandes qui se soldent par une présomption de refus dans les Fiches de rendement antérieures publiées depuis 1999 par le bureau du Commissaire.

Dans le cadre du mandat proactif du bureau du Commissaire, on sélectionne chaque année un ministère (ou des ministères) en vue d'un examen. Cet examen a pour but de déterminer dans quelle mesure le ministère s'acquitte de ses responsabilités au chapitre du respect des délais imposés par la Loi pour traiter les demandes de communication établies par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Industrie Canada a été l'un des ministères sélectionnés cette année en vue d'un examen. Ce ministère, tout comme bon nombre d'institutions, était susceptible de faire l'objet d'un examen du fait qu'il affichait une difficulté chronique à respecter les délais de réponse. Lorsque le bureau du Commissaire reçoit un nombre élevé de plaintes relatives à un ministère et portant sur 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.

### III. Norme de notation

La présente fiche de rendement expose les résultats de l'examen mené par le Commissaire à l'information sur les statistiques du rendement d'IC du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003.

Comme les Canadiens et les Canadiennes ont droit à un accès opportun à l'information (c.-à-d. dans les 30 jours ou dans les délais qui ont été prorogés en vertu de circonstances particulières), une réponse en retard équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé l'obligation de répondre de manière opportune au paragraphe 10(3) de la Loi, lequel prévoit :

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.

Par conséquent, le Commissaire à l'information a adopté la norme suivante comme étant la meilleure façon de mesurer l'observation des délais par un ministère : le pourcentage de demandes reçues qui se soldent par une présomption de refus. IC est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Sur cette échelle de notation, IC obtient un F . Ce rendement est inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre 2003, le rapport entre les rapports aux présomptions de refus et les nouvelles demandes est la suivante : 324 pour 81 = 25 %.]

La partie A du rapport comprend ce qui suit :

- Une analyse des données statistiques.
- Une explication des motifs de la fiche de rendement.
- Une description des étapes prises par la direction pour améliorer le rendement.
- Une série de recommandations pour aider le Ministère.

\* Cette note correspond uniquement au rendement du Ministère en ce qui concerne le respect des délais d'exécution jusqu'au 30 novembre 2003. Elle ne concerne pas le rendement du Ministère au chapitre de l'application des exceptions. En général, IC applique les dispositions d'exception de la Loi de façon professionnelle et avec retenue.

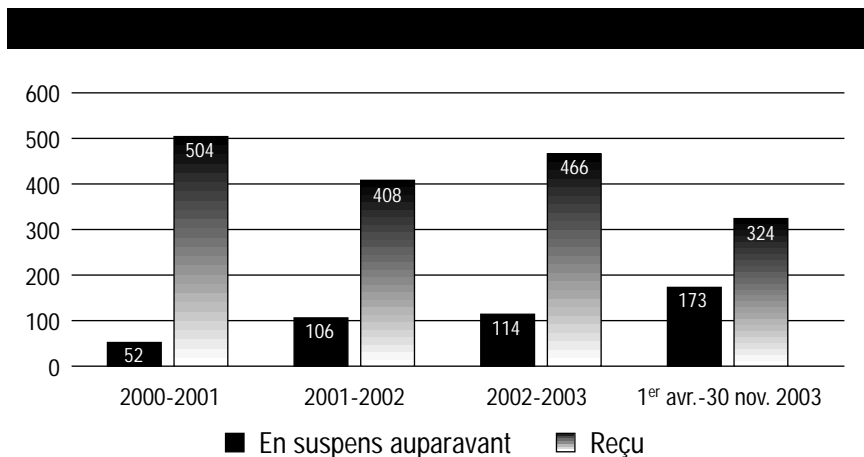


On trouve en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses sur lesquels la notation, les observations et les recommandations présentées ici sont fondées.

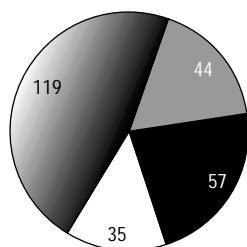
## IV. Données statistiques

### 1. Demandes

Les graphiques font état de l'arriéré des demandes d'IC.

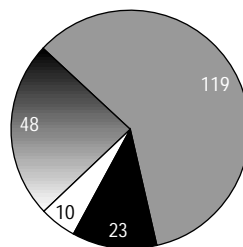


Présomption de refus 1<sup>er</sup> avril 2002 – 31 mars 2003



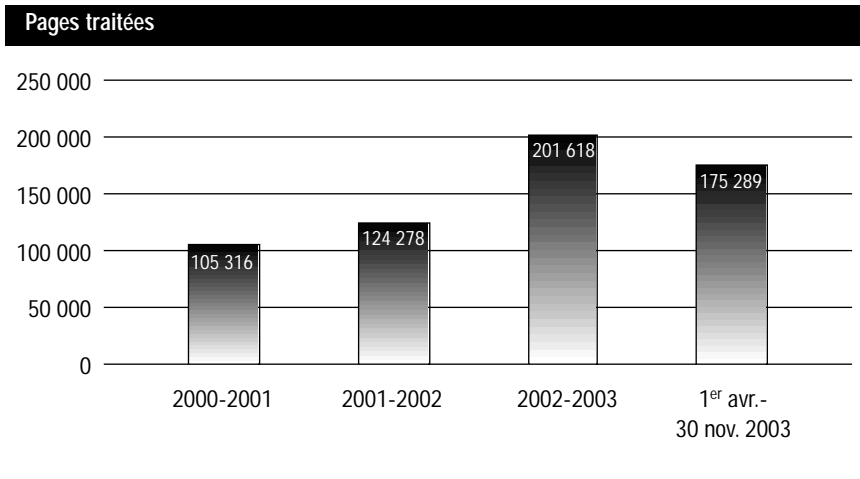
- En suspens auparavant
- Plus de 30 jours
- Au-delà de la prorogation
- En suspens à la fin de l'exercice

Présomption de refus 1<sup>er</sup> avril – 30 nov. 2003



- En suspens auparavant
- Plus de 30 jours
- Au-delà de la prorogation
- En suspens à la fin de l'exercice

Le nombre de pages traitées est indiqué dans le graphique suivant :



Au début de l'exercice 2002-2003, le bureau de l'AIPRP d'IC, aussi connu sous le titre d'Administration des droits à l'information et à la protection des renseignements personnels (ADIPRP) avait 44 demandes en suspens déjà en présomption d'un refus. En 2003-2004, il y a eu une augmentation de l'arriéré au début de l'année en ce qui concerne les demandes en suspens dont 119 étaient en présomption de refus.

En raison des 466 nouvelles demandes reçues pour l'exercice 2002-2003 et des 324 nouvelles demandes reçues en 2003-2004 jusqu'au 30 novembre, la tendance à une augmentation de l'arriéré des demandes en présomption de refus au début de l'année représente un fardeau pour l'ADIPRP. Mises à part les considérations relatives à la non-conformité, cet arriéré doit être éliminé.

Le temps consacré aux nouvelles demandes dénote toutefois certains efforts positifs pour éliminer l'arriéré. Néanmoins, le nombre de demandes non traitées dans les délais est trop élevé particulièrement par rapport à celles traitées selon les délais prévus par la Loi.

- En 2002-2003 les délais de traitement de 57 demandes qui ont été terminées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi sans qu'une prorogation de délai ait été demandée se répartissent ainsi :
  - (52,6 %) ont exigé de 1 à 30 jours de plus
  - (15,8 %) ont exigé de 31 à 60 jours de plus
  - (8,8 %) ont exigé de 61 à 90 jours de plus
  - (22,8 %) ont exigé plus de 90 jours supplémentaires

- Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le nombre de jours supplémentaires nécessaires pour le traitement de 23 nouvelles demandes dont le délai n'a pas été prorogé se répartissent ainsi :
  - (73,9 %) ont exigé de 1 à 30 jours de plus
  - (8,7 %) ont exigé de 31 à 60 jours de plus
  - (13,0 %) ont exigé de 61 à 90 jours de plus
  - (4,3 %) ont exigé plus de 90 jours supplémentaires
- Dans le cas des prorogations qui n'ont plus été respectées, les retards suivants se sont produits.

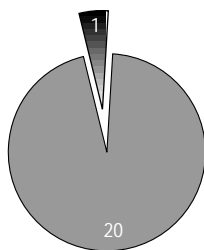
En 2002-2003, des 131 demandes de prorogation, 35 (26,7 %) ont dépassé le nouveau délai comme suit :

- (57,1 %) ont exigé de 1 à 30 jours de plus
  - (11,4 %) ont exigé de 31 à 60 jours de plus
  - (5,7 %) ont exigé de 61 à 90 jours de plus
  - (25,7 %) ont exigé plus de 90 jours supplémentaires
- Des demandes terminées reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, il y a eu 125 prorogations, dont dix d'entre elles (soit 8 %) ont dépassé le nouveau délai comme suit :
    - (60 %) ont exigé de 1 à 30 jours de plus
    - (20 %) ont exigé de 31 à 60 jours de plus
    - (10 %) ont exigé de 61 à 90 jours supplémentaires
    - (10 %) ont exigé plus de 90 jours supplémentaires

Au 30 novembre 2003, 48 nouvelles demandes non terminées sont en présomption de refus. On ne sait pas combien de temps ces demandes en suspens sont demeurées intraitées après le délai prévu par la Loi.

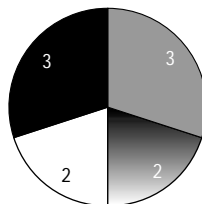
## 2. Plaintes — Présomption de refus

2002-2003



■ Réglées  
■ En cours

1<sup>er</sup> avril - 30 novembre 2003



■ Réglées  
■ En cours  
□ Interrompues  
■ Annulées

En 2002-2003, le Commissariat à l'information a reçu 21 plaintes de présomptions de refus contre IC, dont 20 (95 %) des plaintes terminées ont été accueillies (réglées).

Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le Commissariat à l'information a reçu 10 plaintes de présomption de refus, dont deux ont été interrompues et trois autres annulées. Les trois plaintes dont le dossier est clos ont toutes été accueillies (réglées).

## 3. Bureau de l'AAI — Personnel

Le traitement des demandes d'accès relève de l'ADIPRP sous la supervision de la directrice. Le bureau est également responsable du traitement des demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, le bureau de l'AIPRP d'IC (ADIPRP) donne des conseils généraux et s'occupe de l'aspect administratif des demandes d'accès à l'information reçues par le conseiller en éthique, sous forme de suivi des dossiers et de correspondance.

Au début de la période visée par le rapport, l'ADIPRP comprenait 13 employés, y compris la directrice. Ce nombre est passé à 15 en août 2003. L'effectif actuel comprend sept conseillers de l'AIPRP expérimentés, trois analystes occupant des postes de développement et d'autres postes qui ne sont pas administratifs ainsi que deux postes de soutien administratif, qui consacrent tous leur travail à l'AI. Il y a actuellement cinq postes vacants. Au cours des trois dernières années, l'ADIPRP a toujours eu des postes à doter. On a essayé de doter les postes vacants par l'entremise de détachements, d'affectations et de concours. De plus, on a eu recours à des consultants lorsque le budget le permettait.

#### **4. Bureau de l'AAI — Budget**

Le budget salarial de l'ADIPRP pour 2003-2004 s'élève à 700 000 \$ pour 15 employés à temps plein (ETP). Le budget de 2002-2003 s'élevait à 511 482 \$ pour 11 personnes, et celui de 2001-2002, 410 774 \$ pour neuf années-personnes.

Le budget de fonctionnement de l'ADIPRP 2003-2004 s'élève à 206 327 \$. En 2002-2003, le budget s'élevait à 286 404 \$, et, en 2001-2002, à 198 176 \$.

On a prévu un budget entre 10 000 \$ et 15 000 \$ annuellement pour la formation du personnel de l'AIPRP. La directrice ainsi que le conseiller juridique ont offert de la formation aux organismes ministériels, et les coûts ont été intégrés au budget de fonctionnement de l'ADIPRP. La directrice a également animé des séances d'information personnalisées sur l'AIPRP à l'intention des cadres du Ministère.

#### **5. Temps accordé pour le traitement des demandes**

Le délai de 30 jours prévu par la *Loi sur l'accès à l'information* laisse 20 jours ouvrables pour le traitement des demandes d'accès lorsqu'une prorogation n'est pas demandée. Les délais de traitement prévus actuellement par IC sont décrits ci-dessous. Le modèle de traitement est conforme au délai prévu par la Loi et permet 22 jours ouvrables pour répondre à une demande (sans prorogation).

<b>ÉTAPES CLÉS DU BUREAU DE L'AIPRP</b>	<b>Jours ouvrables</b>
Réception de la demande d'AIPRP/examen par la directrice, le conseiller principal ou le conseiller désigné	Jour 1 ou 2
Rappel aux secteurs/avis à la Direction générale des communications* (DGCM)/demande de fiche pour la période de questions et (ou) d'autres documents de communication	Jour 1 ou 2
Réception d'une estimation des frais par le secteur	Jours 3 à 5
Réception des dossiers/recommandations du secteur (BPR)	Jours 5 à 8
Dossier/recommandation examinée par les conseillers (temps accordé pour des consultations supplémentaires avec les secteurs/obtention de documents manquants/préparation de la recommandation finale de l'AIPRP sur les divulgations/exemptions de dossiers (consultatifs)/balayage des documents et traitement).	Jours 9 à 13
1er examen par le conseiller principal de l'AIPRP et examen final/approbation par la directrice de l'AIPRP	Jours 13 et 14 (2 jours)
Fournir à la DGCM — Services à la haute direction (concernant le parachèvement de la fiche pour la période de questions)	Jours 15 et 16 (2 jours au maximum)
Faire circuler l'information à l'avocat général principal (droit commercial) et au cabinet du Ministre	Jours 16 à 22 - 7 jours prévus (ce nombre peut être inférieur selon la date d'échéance prévue par la Loi)
Fournir la réponse au demandeur	Jour 22
<b>AUTRES ACTIVITÉS</b>	<b>Incidence sur le nombre de jours</b>
Consultations et prorogations au besoin - tiers - autre ministère	Dans les 30 premiers jours civils - 60 jours au maximum (jours civils)
	- 30 jours civils en moyenne (selon le volume de dossiers et le nombre de parties)
Réception des réponses aux consultations - tiers - autres ministères	- 20 jours - 10 à 20 jours
2 <sup>e</sup> examen des exposés des tiers (réponse aux consultations)	10 jours
Négotiations avec des tiers	20 jours

\* Dans le cas des demandes jugées pertinentes pour le cabinet du Ministre

## V. Sources des retards

On a rédigé la présente fiche de rendement en raison du nombre de plaintes reçues jusqu'à la période visée et du nombre de demandes en présomption de refus relevés par le Ministère. La situation en est arrivée au point où le Commissaire à l'information a lui-même présenté un dossier de plainte portant sur 111 demandes en présomption de refus à la fin de l'exercice 2002-2003. Un certain nombre de facteurs semblent contribuer au problème de retard d'IC.

La présente fiche de rendement est fondée sur les cas en présomption de refus qui existaient pendant la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003. Toutefois, le problème des retards et des présomptions de refus préoccupent Industrie Canada, et, dans le but de déterminer et d'améliorer le rendement du Ministère, on a procédé à une vérification ministérielle en septembre 2002. IC s'est attaché à certaines des observations et a commencé à appliquer un certain nombre de recommandations contenues dans la vérification pour améliorer sa conformité avec les délais prévus par la Loi. Par exemple, le financement supplémentaire des ressources a été approuvé, et la dotation est en voie d'être achevée. On a mis à niveau certains outils et équipements électroniques de l'AIPRP pour aider les employés de l'ADIPRP à assumer leurs obligations. IC a déjà remarqué des améliorations dans le traitement des dossiers à la suite de la restructuration gouvernementale qui s'est déroulée l'automne dernier. Toutefois, la comparaison des données statistiques sur les présomptions de refus contenues dans le *Questionnaire d'auto-vérification préalable à l'entrevue* (section B II) montre qu'il y a encore du travail à faire.

### 1. Bureau de l'AIPRP

Le processus d'accès comprend un certain nombre d'étapes au sein de l'ADIPRP, qui compte des employés dévoués. Le programme est appuyé par des processus automatisés qui améliorent l'efficacité et fournissent les outils nécessaires pour la mesure du rendement et la rédaction des rapports. Toutefois, même si la charge de travail a considérablement augmenté, les ressources de l'AIPRP sont demeurées les mêmes. Comme on l'a souligné dans la vérification, une comparaison de la charge de travail de chacun des ministères a révélé que la charge de travail relative à l'AIPRP à IC est pratiquement le double de celle d'autres ministères examinés.

Le traitement d'un grand nombre de demandes comprend énormément de consultations avec des tiers et, en raison de la nature du Ministère, il y a habituellement de nombreuses tierces parties concernées. L'importante charge de travail de chacun des conseillers impose un fardeau considérable au nombre restreint de conseillers expérimentés qui doivent procéder aux consultations selon les délais prévus par la Loi. Malgré les prorogations possibles, il y a souvent tellement de chevauchement entre les dossiers traités que les étapes

clés individuelles ne sont pas atteintes. La dotation prévue devrait être terminée en avril 2004.

La vérification a fait ressortir le fardeau que cette charge excessive de travail représente, et la nécessité d'affecter des ressources supplémentaires correspond à l'une des principales recommandations. Deux postes supplémentaires ont été autorisés en août 2003. On déploie actuellement des efforts pour doter ces postes ainsi que les trois postes déjà vacants, d'une durée indéterminée, comme on l'a mentionné précédemment.

## **2. Participation du Ministère**

Les dossiers de routine sont traités et approuvés par l'ADIPRP. Le tableau des étapes clés du Ministère montre que, lorsqu'un dossier, jugé pertinent pour le cabinet du Ministre, a été traité, il est envoyé à l'avocat général principal ainsi qu'au cabinet du Ministre à titre d'information. Le tableau montre que cet examen peut exiger sept jours. Toutefois, au cours des quatre dernières années, certains dossiers sont demeurés à cette étape pendant trois mois. Il est bon de préciser que, avec l'arrivée de la nouvelle Ministre, le nombre de dossiers de ce genre a diminué énormément, et le délai d'exécution de sept jours est maintenant respecté.

Il est nécessaire d'insister auprès de tous les niveaux hiérarchiques pour que les délais décrits dans les étapes clés du Ministère soient respectés et que le Ministère puisse améliorer son rendement au chapitre des présomptions de refus.

## **3. Délégation de l'approbation**

L'ordonnance de délégation des pouvoirs d'IC établit les pouvoirs et le processus concernant les recommandations et les décisions des demandes d'accès. Cette ordonnance est actuellement révisée en raison de la réorganisation du bureau du conseiller en éthique, ce qui devrait avoir peu d'incidence directe sur le bureau de l'AIPRP. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuelle et nouvelle prévoit la délégation de tous les pouvoirs à la directrice de l'ADIPRP.

## **4. Fonction de communication**

La directrice souligne que la consultation avec la Direction générale des communications est effectuée en parallèle avec le traitement de la demande, un avis étant envoyé à la DGCM tôt dans le processus, c'est-à-dire avant que le dossier ne soit envoyé au cabinet du Ministre. Même s'il s'agit d'un processus officiel, des indications portent à croire qu'au cours des deux dernières années en particulier, le cabinet du Ministre a déployé beaucoup d'efforts dans le processus d'examen d'approbation. Les démarches entreprises pour mettre en



lumière les retards dans le traitement des dossiers ont eu apparemment peu d'incidence et ont énormément contribué à l'augmentation des dossiers en présomption de refus à tout le moins pour le début de la période visée par le présent rapport. Grâce aux changements à l'approche ministérielle et le respect qui en a découlé du processus officiel modifié, on a remarqué des améliorations positives, et tout porte à croire que la situation continuera de s'améliorer l'an prochain.

## **5. Secteurs opérationnels (BPR)**

Les BPR doivent chercher et récupérer des dossiers pour répondre aux demandes d'accès. Ils doivent fournir des dossiers à l'ADIPRP dans un délai de cinq à huit jours ouvrables. La directrice de l'ADIPRP estime que la livraison des dossiers des BPR a une incidence sur le piètre rendement global au chapitre du respect des délais prévus par la Loi. On ne dispose pas de suffisamment de données pour évaluer objectivement cette situation. Le Groupe d'études de l'accès à l'information a recommandé dans son rapport intitulé *Accès à l'information : comment mieux servir les Canadiens* d'inclure les responsabilités liées à l'accès à l'information et à la gestion de l'information aux descriptions de poste des cadres et des gestionnaires.

## **6. Formation**

Pour que les BPR effectuent leur partie du processus d'accès, ils doivent avoir continuellement accès à la formation sur l'AAI et sur les procédures documentées, y compris les échéanciers. Le personnel de l'ADIPRP doit se tenir au courant des faits nouveaux sur l'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le personnel de l'ADIPRP a la possibilité d'assister à diverses séances de formation et d'information fournies par le secteur privé et le Conseil du Trésor ainsi que dans le cadre d'activités organisées annuellement par l'ACAP. Le bureau de l'ADIPRP est composé d'équipes, dans lesquelles les employés inexpérimentés sont jumelés à des conseillers principaux (chefs d'équipe). Le chef d'équipe devient l'entraîneur et le conseiller qui vient en aide aux membres de l'équipe en ce qui concerne le perfectionnement et la formation, notamment sur l'application de la Loi et la connaissance du Ministère. Même s'il s'agit d'un exercice continu, il faut en moyenne de 12 à 18 mois environ pour qu'un nouvel employé en vienne à bien connaître Industrie Canada. Toutefois, le nombre élevé d'analystes inexpérimentés force la directrice à s'assurer que les employés de l'ADIPRP ont le niveau de connaissances approprié et les outils nécessaires pour faire leur travail et s'acquitter de leurs obligations.

Les BPR s'attendent à un soutien solide de l'ADIPRP au chapitre de la formation pour comprendre précisément la nature des responsabilités que leur confère la *Loi sur l'accès à l'information*, particulièrement en ce qui concerne les

échanciers et les prorogations. De plus, les BPR ont besoin de renseignements sur les procédures ainsi que de directives sur la façon d'assumer les tâches qui leur sont déléguées dans le cadre du processus visant à répondre aux demandes d'accès. L'ADIPRP a produit un guide de l'utilisateur à l'intention des BPR sur la *Loi sur l'accès à l'information*. L'ADIPRP a simplifié et résumé son guide de l'utilisateur en des lignes directrices pratiques, qui sont fournies aux BPR avec chaque demande. Ces lignes directrices offrent des conseils utiles et pratiques sur les responsabilités et la façon de répondre aux demandes d'accès.

L'ADIPRP est mieux placée pour relever les priorités et les besoins en matière de formation. Elle comprend l'ampleur des connaissances qu'ont les BPR sur la *Loi sur l'accès à l'information* parce qu'elle intervient dans la demande d'accès, notamment pour les raisons des présomptions du refus. Le bureau est au courant des plaintes au sujet des problèmes concernant le respect des exigences de la Loi ainsi que des questions ministérielles qui peuvent avoir une incidence sur la Loi. La formation sur l'ADIPRP est fournie sur demande et dans le cadre de séances générales. Lorsque tous les employés de l'ADIPRP auront été embauchés, on rédigera un plan national de sensibilisation et de formation sur l'ADIPRP à l'intention des cadres du Ministère.

L'ADIPRP devrait également élaborer un plan de formation pour son personnel du bureau. Le plan pourrait être fondé sur une évaluation des exigences de travail de l'ADIPRP concernant les demandes d'accès et les plaintes du Commissaire à l'information du Canada pour relever les lacunes au chapitre des compétences. Les chefs d'équipe de l'ADIPRP assument plus de responsabilités concernant la formation des membres de leur équipe. Dans l'ensemble, les approches et structures ministérielles relatives à l'ADIPRP demeurent simples et sont partagées avec les employés de l'ADIPRP. Chaque employé doit préparer son propre plan de formation conjointement avec la directrice et le chef d'équipe.

## **7. Consultations**

La nature de la fonction d'Industrie Canada et les demandes d'accès qui en découlent exigent de nombreuses consultations avec d'autres ministères et tierces parties. Tout au long du traitement de bon nombre de ces demandes, la directrice a affirmé qu'on utilisait autant que possible un mécanisme de consultation officieux. En raison du volume élevé de demandes et du grand nombre de consultations nécessaires, elle estime que cela permet à son bureau d'assumer ses obligations de réponse tout en gérant de façon plus efficace le volume de travail. Le processus de consultation, particulièrement en ce qu'il touche les tierces parties, est clairement décrit dans la Loi et ne permet aucun écart. À l'heure actuelle, le processus officieux semble ne pas fonctionner lorsque la tierce partie ne répond pas en temps opportun ou n'est pas d'accord

avec la divulgation de l'information. Dans bien des cas, il faut entamer des consultations officielles conformément aux dispositions de la Loi. En plus de dépasser la date d'échéance initiale, on dépasse alors également la date limite de toute prorogation.

## **8. Prorogations**

Le processus de consultation va de pair avec les demandes de prorogation, qui permettent aux ministères d'effectuer les consultations nécessaires avec des tierces parties et d'autres ministères ou organismes gouvernementaux au besoin. Lorsque ces prorogations sont accordées, il faut suivre les échéanciers et les dates d'échéance pour s'assurer de leur respect. Le logiciel ATIPflow, système de suivi utilisé par la plupart des ministères et IC, est un système de suivi assez exhaustif, mais il faut faire la vérification au fur et à mesure. Même si l'on estime que la charge de travail au cours des dernières années a eu beaucoup d'incidence sur les niveaux d'expérience du personnel de l'AIPRP, la directrice doit s'assurer non seulement que les analystes reçoivent la formation sur les systèmes à leur disposition, mais également qu'ils respectent les délais.

## **VI. Mesure prise par la direction à l'égard du problème des retards**

La directrice des AIPRP travaille depuis un an à améliorer la dotation et la compréhension par le Ministère des exigences de la Loi. L'augmentation de l'effectif a été approuvée, et des mesures sont en cours pour doter les postes vacants qui ont été créés. Le Ministère consacre davantage de ressources financières à la dotation de l'ADIPRP.

D'autres changements sont en cours ou planifiés et devraient améliorer le rendement et réduire le nombre de demandes d'accès en présomption de refus. Jusqu'à présent, l'ADIPRP a préparé des lignes directrices sur l'AAI, qui devraient améliorer la constance, favoriser le respect des politiques en matière d'AAI à IC et accélérer le programme d'apprentissage des nouveaux employés et des BPR.

## **VII. Recommandations**

Un certain nombre d'institutions ont obtenu la note F (signal rouge) en raison du rapport entre les nouvelles demandes d'accès et les présomptions de refus. Grâce à un engagement délibéré, à des mesures bien planifiées et bien exécutées et selon un échéancier court de deux ans, d'autres ont atteint une bonne conformité ou une conformité idéale. Compte tenu de ces possibilités, les recommandations suivantes se dégagent de l'examen :

1. Il incombe directement à la directrice de l'AIPRP de veiller au respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celle-ci devrait jouer un rôle de premier plan

dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles de la Ministre et du sous-ministre. On peut notamment s'engager à respecter les délais prévus par la Loi grâce au soutien de la haute direction dans l'élaboration et le contrôle de plans d'amélioration de l'AAI.

2. On devrait instaurer la présentation de rapports de routine sur le temps planifié par rapport au temps réel pris pour le traitement des demandes d'accès et sur l'état des mesures prises pour réduire les demandes en présomption de refus. Ces rapports offriront à la haute direction, aux BPR et à l'ADIPRP les renseignements dont ils ont besoin pour évaluer le taux de conformité avec les délais prévus par la Loi et exigés du Ministère pour le traitement des demandes d'accès.
3. L'ADIPRP devrait élaborer un plan de formation de l'AAI pour 2004-2005 à l'intention des BPR et du personnel de l'ADIPRP et ajouter le guide de l'utilisateur à la formation offerte aux BPR.
4. La Ministre devrait demander par écrit à la directrice de l'AIPRP d'exercer son pouvoir de délégation pour répondre aux demandes, que le processus d'approbation soit terminé ou non.
5. Le processus d'approbation devrait être vérifié pour que l'on élimine les étapes qui n'ajoutent rien au processus, particulièrement la répartition du temps dans le cadre de l'examen effectué par la Direction générale des communications et le cabinet de la Ministre. On devrait également vérifier l'ordonnance de délégation des pouvoirs pour déterminer si d'autres pouvoirs devraient être conférés aux fins de l'ADIPRP.
6. Les raisons précises des demandes en présomption de refus du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 devraient être relevées, et des mesures correctives devraient être élaborées au cours des années à venir pour qu'elles soient intégrées au plan d'amélioration de l'AAI.
7. On devrait mettre en œuvre une structure plus stricte en vertu de laquelle les périodes de prorogation devraient être respectées; la structure devrait aussi comprendre un système d'accélération du processus lorsque les dates d'échéance approchent et qu'aucune réponse n'a été reçue.
8. La façon dont les consultations sont effectuées, particulièrement celles concernant des tierces parties, doit être réexaminée afin que l'on respecte les principes de la *Loi sur l'accès à l'information* et que l'on respecte les droits législatifs des tierces parties.

## II. IC —QUESTIONNAIRE D'AUTOVÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	114	173
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	44	119
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	466	324
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	208	131
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	57	23
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	30	17
	De 31 à 60 jours	9	2
	De 61 à 90 jours	5	3
	Plus de 91 jours	13	1
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	131	125
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	29	25
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	35	10
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	20	6
	De 31 à 60 jours	4	2
	De 61 à 90 jours	2	1
	Plus de 91 jours	9	1
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>48</b>

## II. IC —QUESTIONNAIRE D'AUTOVÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE (suite)

Partie C : Facteurs contributifs	
8.	<p>Décrivez tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande qui pourrait avoir un impact négatif sur le processus ou le délai de réponse</p>
	<p>Les demandes qui comprennent des consultations multiples (principalement avec de tierces parties) et le nombre de demandes. Les sujets sont divers et complexes. Certaines difficultés peuvent survenir lorsque l'on essaie de s'assurer que les prorogations prévues par la Loi sont suffisantes pour que l'on puisse terminer les demandes.</p> <p>Une grande composante comprend le temps exigé pour superviser, effectuer et surveiller l'administration et le suivi de ces consultations, par exemple, surveiller et faire le suivi de 150 consultations avec de tierces parties dans une seule demande, ce qui est particulièrement exigeant lorsqu'il faut également respecter les délais prescrits par la Loi (comme il est écrit aux articles 27 et 28 de la Loi).</p>
<b>MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE</b>	

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE À LA FICHE DE RENDEMENT**

« Le Ministre et moi appuyons entièrement le programme d'accès à l'information d'Industrie Canada et notre objectif commun est de veiller à ce qu'Industrie Canada améliore les délais de réponse aux demandes qu'elle reçoit dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Industrie Canada reconnaît les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi, et les prend au sérieux, et par conséquent, déploie tous les efforts possibles en vue d'améliorer les délais de réponse du ministère afin de se conformer à la Loi. En fait, le ministère a déjà mis en place plusieurs mesures qui ont contribué à améliorer considérablement le niveau de conformité de celui-ci. Il a entre autres augmenté les ressources dont dispose le bureau de l'AIPRP, rationalisé certains processus et donné des séances d'information supplémentaires aux fonctionnaires du ministère.

Soyez assurés qu'Industrie Canada examinera soigneusement vos recommandations et en tiendra compte. Comme je l'ai indiqué ci-dessus, plusieurs de ces recommandations ont été mises en œuvre. Nous serons heureux de vous fournir une réponse plus détaillée au sujet des recommandations et des mesures que le ministère prendra. »

# Ministère de la Défense nationale

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

En janvier 1999, le Commissariat à l'information a publié la première fiche de rendement concernant la conformité du ministère de la Défense nationale (MDN) avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette fiche de rendement attribuait au Ministère la note F (signal rouge) qui correspond à un rapport de 69,6 % entre les demandes reçues et les présomptions de refus concernant les demandes d'accès reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1998. Le rapport comprenait un certain nombre de recommandations sur des mesures que le Ministère devrait prendre pour réduire le nombre de demandes en présomption de refus.

Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, le rapport entre les présomptions de refus et les demandes d'accès était passé à 38,9 %, mais correspondait toujours à la note F.



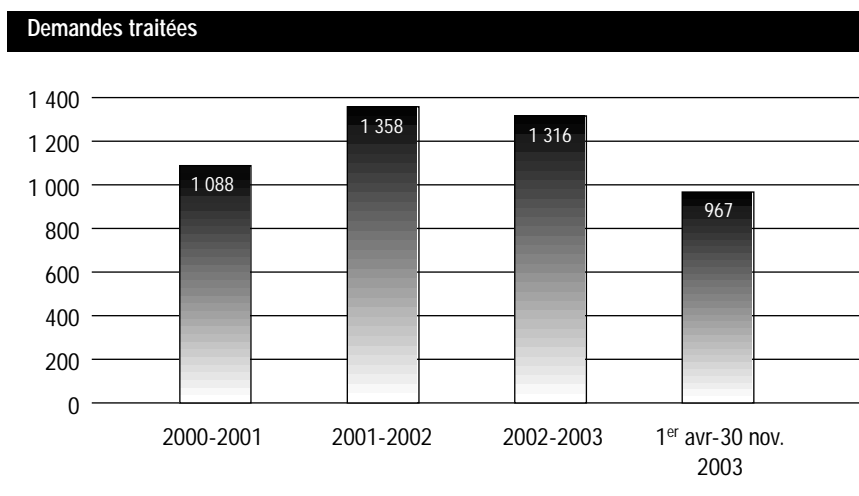
En janvier 2001, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2000, le Ministère a obtenu la note D correspondant à un rapport de 17 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus. Ce rapport mentionnait que la tendance était à la réduction constante du nombre de demandes d'accès qui font l'objet d'une présomption de refus.

Le MDN a continué d'améliorer son rendement sur le plan des délais prescrits par la Loi et a obtenu la note C grâce à un rapport de 11,8 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001. Toutefois, cette amélioration n'a pas été maintenue durant tout l'exercice. Même si la note est demeurée à C durant l'exercice 2001-2002, le rapport final de 12,7 % représente une légère baisse.

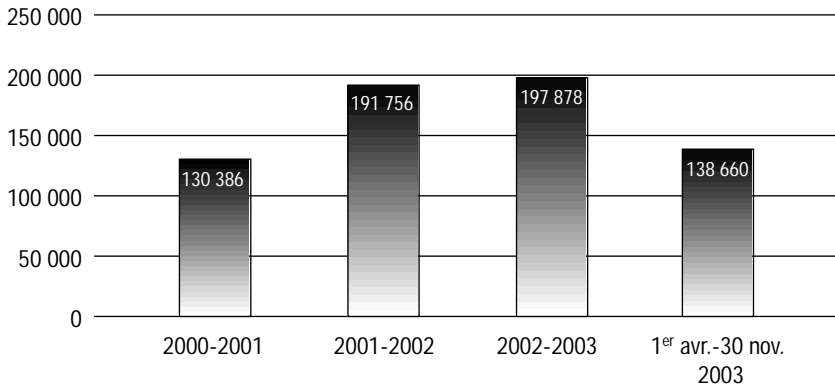
Pour la période visée par le rapport de 2002-2003, le Ministère a atteint un rapport de 9,1 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus correspondant à la note B, ce rapport ayant augmenté à 12,7 % pour l'exercice en entier, ce qui correspond à la note C.

### 3. SITUATION ACTUELLE

Le Ministère continue de déployer des efforts pour atteindre une conformité idéale dans les cas de présomptions de refus. Même si le Ministère a conservé la note B, le pourcentage réel s'est amélioré pendant cette période visée par le rapport. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus est passé à 6,3 %, comparativement à 9,1 % l'an passé. Cette amélioration est attribuable aux efforts déployés par le MDN pour réduire autant que possible le nombre de demandes en présomption de refus surtout lorsqu'on tient compte du nombre croissant de



## Pages traitées



demandes et du nombre de dossiers traités qui en résulte. Les graphiques ci-dessus font état des statistiques des trois dernières années à cet égard.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 9,1 %, soit la note B.

Même si l'on a effectué un examen sur la cause profonde des retards, on s'est principalement consacré, au début de l'année, à l'élimination de l'arriéré des réponses en suspens. On a pris cette décision en sachant que le nombre de présomptions de refus pourrait être important cette année. En plus de l'élimination de l'arriéré, un meilleur contrôle des cas en cours a permis également de réduire le nombre de présomptions de refus. De plus, les employés n'ont pas eu besoin de faire des heures supplémentaires pour atteindre cet objectif.

Même si il a contribué à l'amélioration du rendement, l'accent mis sur l'arriéré n'est pas le seul facteur. Une meilleure gestion grâce à un partage accru des responsabilités avec le coordonnateur adjoint et chef de l'exploitation a eu une grande incidence. Une meilleure utilisation des outils de gestion disponibles et une meilleure compréhension de leurs capacités se sont révélées inestimables,

particulièrement le logiciel ATIPflow et ses mécanismes d'établissement de rapport.

L'augmentation de la formation et du perfectionnement du personnel du DAIPRP et des employés du MDN et des membres des FC représente un autre facteur. La formation a lieu à l'interne et à l'extérieur. Par le passé, la formation à l'extérieur était limitée en fonction des dépenses par base/unité. Pour améliorer les possibilités et les connaissances, la Direction de l'AIPRP a absorbé les coûts de formation ce qui a permis d'accroître le nombre de participants, d'améliorer les communications avec les unités de l'extérieur et réduire les délais d'exécution à l'égard des dossiers demandés.

La stabilité des ressources humaines a amélioré la dynamique de la division. Les activités faisant la promotion du travail d'équipe, y compris les activités sociales, se sont révélées de précieux outils pour améliorer le moral et le rendement global en ce qui concerne le respect des délais.

Une diminution du recours aux employés contractuels et aux consultants a permis la création de trois postes supplémentaires. Même si cette mesure a eu une incidence à court terme sur le niveau d'expertise global, elle devrait créer d'énormes avantages à long terme.

Même si, ensemble, tous ces facteurs ont mené à un lieu de travail plus productif et plus efficace ainsi qu'à un ministère plus sensible aux besoins, l'utilisation du logiciel ATIPimage dans le cadre du processus semble avoir été le facteur qui a eu la plus grande incidence. Cette application a eu des répercussions positives sur les délais de traitement, les coûts en matériel ainsi que l'analyse des dossiers.

Une augmentation du nombre de demandes officieuses, plus de 322 jusqu'à présent, a eu des répercussions sur la charge de travail, et les améliorations apportées dans le traitement de ces cas n'a pas eu d'incidence sur la situation en général. Encore une fois, les améliorations technologiques ont permis une exécution en temps opportun et rentable. La copie des dossiers demandés sur CD a permis de réduire les exigences liées aux copies papier, le temps consacré aux photocopieurs et les frais de postes, tous ces éléments faisant partie du concept de travail plus intelligent.

#### **4. OBJECTIFS POUR 2004-2005 ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Le Ministère continue d'examiner sa structure, ses outils et ses procédures pour appuyer la réduction des demandes d'accès en situation de présomption de refus et pour atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. On prévoit une meilleure gestion des cas, une meilleure utilisation des consultations et des prorogations au besoin. Même si l'on ne prévoit aucun changement important pour les deux prochaines années, le

processus global fait l'objet d'un examen constant, y compris l'élaboration des normes de rendement.

On encourage le MDN à continuer de déployer ses efforts pour maintenir la note A et à se donner pour objectif en 2004-2005 d'atteindre un rapport entre les demandes et les présomptions de refus de 5 ou moins.

***Recommandation n° 1***

---

**Le MDN doit se donner pour objectif en 2004-2005 d'atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**4.1 Accès officieux**

Le MDN continue d'élargir son utilisation du site Web pour offrir un accès aux dossiers diffusés et à tout autre matériel qui peut être diffusé de façon proactive et continue de relever et d'analyser des situations où les dossiers peuvent être fournis de façon routinière plutôt que par l'entremise d'une demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information*. On encourage le Ministère à poursuivre son examen pour offrir un meilleur accès aux clients par l'entremise de procédures officieuses plutôt que du recours au processus d'accès officiel prévu par la Loi.

***Recommandation n° 2***

---

**On encourage le MDN à continuer son exploration des méthodes visant à améliorer l'accès officieux aux renseignements divulgués au public.**

---

**5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

Dans le rapport d'étape de janvier 2003, des recommandations ont été soumises au MDN à propos de l'objectif visant à maintenir une conformité idéale avec les délais visés par la Loi. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

***Recommandation précédente n° 1:***

---

**Le MDN devrait viser un rapport de 5 % ou moins entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus pour 2003-2004.**

---

**Mesure prise :** Même si l'objectif n'a pas été tout à fait atteint, le MDN a amélioré son rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues de trois points de pourcentage, ce qui dénote des efforts positifs pour atteindre la conformité idéale.

**Recommandation précédente n° 2:**

---

Le MDN devrait déterminer les raisons pour lesquelles il n'a pas répondu à temps aux demandes d'accès qui font l'objet d'une présomption de refus du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, afin de cerner les améliorations qui peuvent être apportées au processus d'accès et qui peuvent contribuer à réduire les délais futurs.

---

**Mesure prise :** Tous les aspects du fonctionnement de la Direction de l'AIPRP ont été examinés dans l'optique d'une amélioration du respect des délais. L'embauche de nouveaux employés pour combler des ressources manquantes, la délégation des responsabilités en matière de gestion, l'accent mis sur l'élimination de l'arriéré des demandes ainsi que de nombreuses mesures déjà mentionnées ont beaucoup aidé l'organisation à améliorer sa fiche pendant la période visée par le rapport. On a également examiné l'information linéaire et le processus d'examen pour procéder à une rationalisation; toutefois, on n'a pas jugé que les fonctions postérieures à l'examen avaient une incidence importante sur le délai d'exécution global. Les examens aux échelons supérieurs deviennent rapidement périmés en moins de 48 heures, et ne sont faits qu'à des fins d'information.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	222	280
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	32	53
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	1 316	967
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	602	460
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	27	8
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	23	5
	De 31 à 60 jours	2	3
	De 61 à 90 jours	2	0
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	613	409
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	328	249
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	87	30
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	56	19
	De 31 à 60 jours	22	3
	De 61 à 90 jours	3	7
	Plus de 91 jours	6	1
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		22

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE (suite)

Partie C : Facteurs contributifs	
8.	Décrivez tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande qui pourrait avoir un impact négatif sur le processus ou le délai de réponse :
	<p>Le MDN a reçu une augmentation du nombre de demandes en raison de la guerre en Iraq et d'un litige environnemental. Le nombre croissant de demandes de notes d'information crée beaucoup de consultations internes dans l'ensemble du Ministère. Le MDN a également fait des consultations à l'extérieur pour plus de dossiers cette année. Bien des retards étaient attribuables aux consultations avec le BCP, qui a un arriéré.</p>
MERCİ D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE	

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Je suis très heureux de constater que nous avons conservé un B et réduit notre taux de refus de 3 %.

Comme vous l'avez signalé dans votre rapport, le MDN a fait des efforts considérables pour se conformer aux délais imposés par la Loi. Nous continuerons de viser l'amélioration continue de notre rendement, ayant pour objectif d'avoir un taux de présomption de refus de 5 % ou moins.

Vous nous avez également recommandé que nous continuions de chercher des méthodes en vue d'améliorer l'accès officiel à l'information pour le public. Nous travaillons activement afin d'élargir la portée de notre accès non officiel et prévoyons d'avoir un plan de travail en place d'ici la fin de l'exercice de 2004-2005. »



# Bureau du Conseil privé

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Pour la période du 1er avril au 30 novembre 2003, le présent rapport d'étape examine les progrès réalisés par le BCP pour respecter les délais visés par *Loi sur l'accès à l'information*, y compris l'état des recommandations formulées dans le rapport d'étape émis en janvier 2003.

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

Le Bureau du Conseil privé (BCP) est l'un des premiers ministères à avoir obtenu la note A pour les efforts qu'il a déployés pour respecter les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le présent rapport de suivi a pour objectif de déterminer si le BCP a réussi à maintenir cette note.

La fiche de rendement de 1999 a accordé au BCP une note F (signal rouge) en raison d'un rapport de 38,9 % entre les présomptions de refus et les nouvelles

demandes reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1998. Pour la durée totale de l'exercice 1998-1999, ce rapport était de 47,1 %.

Dans l'examen de l'année suivante, on a signalé que, dans le cas des demandes reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999, le rapport s'est amélioré de façon remarquable, chutant à 3,6 %, ce qui a valu au Ministère la note A.

Ce rendement n'a pas été maintenu durant l'exercice 2001-2002. Au cours de l'exercice 2001-2002, le rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes a augmenté pour passer à 28,4 % (note F).

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2002, ce rapport a diminué à 17,5 % (note D), ce qui correspond à une conformité inférieure à la norme avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce rapport a augmenté à 21,9 %, ce qui correspond à la note F, pour tout l'exercice 2002-2003.

### **3. SITUATION ACTUELLE ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

Le rapport statistique du BCP tient compte d'améliorations importantes de la fiche de l'établissement. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003, le BCP a obtenu un rapport de 3,8 % entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus, ce qui correspond à la note A. Il s'agit d'une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 12,8 %, soit la note C.

Le coordonnateur attribue en grande part de l'amélioration à deux secteurs en particuliers : l'augmentation des ressources à 18 AP, comparativement aux 12 à 16 postes permanents précédents, et l'instauration au cours de l'année dernière de rapports hebdomadaires plus exhaustifs. Grâce à cet ajout de ressources, même si le nombre de demandes a connu une hausse, 266 par rapport à 240 pour la même période, un meilleur rapport entre le personnel de soutien et les analystes a beaucoup diminué le fardeau administratif imposé aux analystes, ce qui leur a permis d'être plus productifs en ce qui concerne le traitement de ces demandes. Le rapport a également permis à la haute direction d'être mieux

informée de la charge de travail et de tout problème lié à la conformité qui en a découlé.

Même s'il s'agissait d'une recommandation de l'an dernier, aucun plan d'amélioration officiel n'a été élaboré. Toutefois, grâce à des outils de rapport plus descriptifs élaborés en collaboration avec Privisoft, on a pu améliorer le logiciel ATIPflow, qui a permis au gestionnaire d'être mieux informés des activités continues pendant le processus avant que la demande ne soit en présomption de refus.

La coordonnatrice est toujours d'avis que l'approbation par la haute direction du matériel diffusé ne retarde pas le processus. Elle est d'avis que le temps accordé aux BPR pour le processus d'accès est dépassé et constitue la principale cause des demandes d'accès qui sont en situation de présomption de refus. Le roulement de personnel des BPR en est en partie la cause. Toutefois, pour aider davantage les BPR, le guide de l'utilisateur exhaustif « L'accès à l'information au Bureau du Conseil privé » est accessible en ligne ainsi que sur copie papier. Même si on ne peut chiffrer les améliorations, on estime que cela a aidé le BCP à atteindre le niveau de conformité auquel il est parvenu.

#### **4. OBJECTIFS DE CONFORMITÉ**

On encourage le BCP à maintenir une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. On encourage le BCP à se fixer pour objectif un rapport de 5 % ou moins entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes pour 2004-2005.

##### ***Recommandation n° 1***

---

**On encourage le BCP à se fixer pour objectif un rapport de 5 % ou moins entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes pour 2004-2005 afin de maintenir la note A.**

---

#### **4.1 Plan d'amélioration de l'AAI**

Le plan général d'amélioration de l'AAI est un élément essentiel d'une stratégie qui vise la conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce plan devrait cerner les sources de retard spécifiques et comprendre des objectifs, des tâches, des produits livrables, des étapes clés et des responsabilités permettant une conformité idéale. Des efforts non coordonnés visant à réduire le nombre de demandes en présomption de refus ne sont vraisemblablement pas aussi efficaces qu'un groupe de mesures intégrées établies à la suite d'une analyse de la situation.

### ***Recommandation n° 2***

---

Le BCP devrait élaborer un plan d'amélioration de l'AAI fondé sur une analyse des demandes d'accès en présomption de refus, afin que le Ministère parvienne à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2004.

---

## **4.2 Les BPR et le processus d'accès**

Le BCP affirme que le processus d'accès de trois étapes de la participation des BPR n'a aucune incidence importante sur les retards au chapitre du délai d'exécution des demandes. Néanmoins, ce processus en trois étapes auquel participent les BPR semble alourdir le processus d'accès du BCP. Pendant l'examen final, le BPR autorise la divulgation d'information et les exceptions obligatoires.

### ***Recommandation n° 3a)***

---

Le BCP devrait continuer d'examiner son processus pour déterminer comment il peut rationaliser son processus d'accès afin de réduire les renvois multiples aux BPR.

---

### ***Recommandation n° 3b)***

---

Le BCP doit examiner son ordonnance de délégation de pouvoirs pour déléguer davantage de pouvoirs au coordonnateur comme dans bien d'autres ministères.

---

## **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

En janvier 2003, des recommandations ont été formulées au BCP à propos des mesures visant à atteindre une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

### ***Recommandation précédente n° 1***

---

On encourage le BCP à se fixer pour objectif un rapport de 5 % ou moins entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes pour 2003-2004.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 1 :** Le BCP a atteint un rapport de 3,8 % entre les présomptions de refus et les demandes reçues, ce qui correspond à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.

***Recommandation précédente n° 2***

---

Le BCP devrait élaborer un plan d'amélioration de l'AAI fondé sur une analyse des demandes d'accès en présomption de refus, afin que le Ministère parvienne à une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2004.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation 2 :** On a créé un processus d'établissement de rapport amélioré pour permettre aux gestionnaires et aux analystes de mieux gérer les demandes continues et tenir au strict minimum les présomptions de refus.

***Recommandation précédente n° 3***

---

Le BCP devrait étudier la façon de rationaliser le processus d'accès afin de prévenir les multiples renvois aux BPR.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 3 :** Le BCP maintient un processus d'accès en trois étapes avec les BPR. Toutefois, la coordonnatrice estime que, grâce à une meilleure formation et à des documents de référence accessibles en ligne, les examens secondaires ne semblent pas alourdir le processus global visant le respect des délais d'exécution.

***Recommandation précédente n° 4***

***Recommandation n° 4a)***

---

Le BCP devrait prendre des mesures pour qu'ATIPflow produise des informations statistiques sur la gestion du rendement lié au processus d'accès.

---

***Recommandation n° 4b)***

---

Le Bureau de l'AIPRP devrait distribuer aux BPR et à la haute direction un rapport de rendement sur les délais réels par rapport aux délais prévus.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 4 :**

On fournit maintenant chaque semaine un rapport plus exhaustif à la haute direction afin qu'elle soit mieux informée de la charge de travail et des problèmes de conformité.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	66	118
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	34	39
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	384	266
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	181	143
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	12	1
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	9	1
	De 31 à 60 jours	3	0
	De 61 à 90 jours	0	0
	Plus de 91 jours	0	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	161	101
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	50	50
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	33	3
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	14	2
	De 31 à 60 jours	6	0
	De 61 à 90 jours	3	1
	Plus de 91 jours	10	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		6

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Vous avez souligné que le BPC a amélioré son rendement, ayant obtenu un A pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003.

Nous sommes heureux de cette cote, particulièrement à la lumière de la charge de travail élevée que le BPC a eue au cours de la dernière année financière. En outre, notre bureau d'AIPRP a reçu 457 demandes durant l'année qui vient de s'écouler et 384 l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 19 %.

Je crois que cela traduit l'engagement du BPC envers l'accès à l'information, le travail de qualité de notre personnel affecté au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, et, de tout le personnel du ministère qui traite les demandes d'accès à l'information.

Soyez assurés que nous déploierons tous les efforts possibles en vue d'atteindre un rendement semblable au cours de la présente année financière. »

# Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

### 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

En février 2003, le Commissariat à l'information du Canada a émis une fiche de rendement sur la conformité avec les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). La fiche de rendement contenait un certain nombre de recommandations sur les mesures qui pourraient être prises pour réduire le nombre de demandes en présomption de refus. Dans la fiche de rendement de 2003, le Ministère a reçu la note F (signal rouge), soit un rapport de 26,3 % entre les demandes reçues et les présomptions de refus dans le cas des demandes d'accès reçues du 1er avril au 30 novembre 2002. Ce rapport est passé à 29,9 % pour l'exercice 2002-2003.



Le présent rapport porte sur les progrès réalisés par TPSGC pour atteindre une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le rapport d'étape de janvier 2003. De plus, il contient des renseignements sur l'état de l'application des recommandations formulées dans le présent rapport. TPSGC a accompli un travail remarquable pour se préparer à l'entrevue, en fournissant un rapport exhaustif ainsi que des statistiques répondant à toutes les questions soulevées dans la fiche de rendement précédente.

### **3. SITUATION ACTUELLE**

Le Ministère a fait des améliorations considérables dans un certain nombre de secteurs. Toutes ces initiatives ont mené à un bon délai d'exécution dans les cas de présomptions de refus au cours de la dernière année, de sorte que le Ministère a atteint une conformité à la limite avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus a été ramené à 14,6 % du 1er avril au 30 novembre 2003, soit la note C.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui étaient déjà considérées comme une présomption de refus le 1er avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1er avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 10,6 %, soit la note C.

Il reste un certain nombre de problèmes qui empêchent TPSGC d'atteindre une « conformité idéale » en ce qui a trait au rapport entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes. Même s'ils ne sont pas aussi longs que par les années passées, les délais d'exécution des BPR sont toujours l'une des causes du retard global. Le tableau qui suit porte sur les réponses pour la période visée par le présent rapport.

**Rendement au chapitre de la conformité avec les délais de chaque direction générale pour la période du 1er avril au 7 novembre 2003**

Direction générale	% à temps	Tâches demandées	À temps	1-2 jours de retard	3-5 jours de retard	6 -10 jours de retard	10 jours et plus de retard
CGBR	64	50	32	1	2	10	5
DGA	73,13	67	49	2	6	3	7
DGVE	68,18	22	15	1	2	2	2
CVC	64,29	14	9	0	1	3	1
Communications	86,67	15	13	0	1	1	0
DGPIM	83,84	99	83	5	4	2	5
DGRH	71,88	32	23	1	2	2	4
EXP — AC	82,16	426	350	7	33	23	13
EXP — Régions	75,63	160	121	9	5	14	11
PDI	90	20	18	0	1	1	0
PTI	91,67	12	11	0	0	1	0
Traduction	84,21	19	16	1	2	0	0

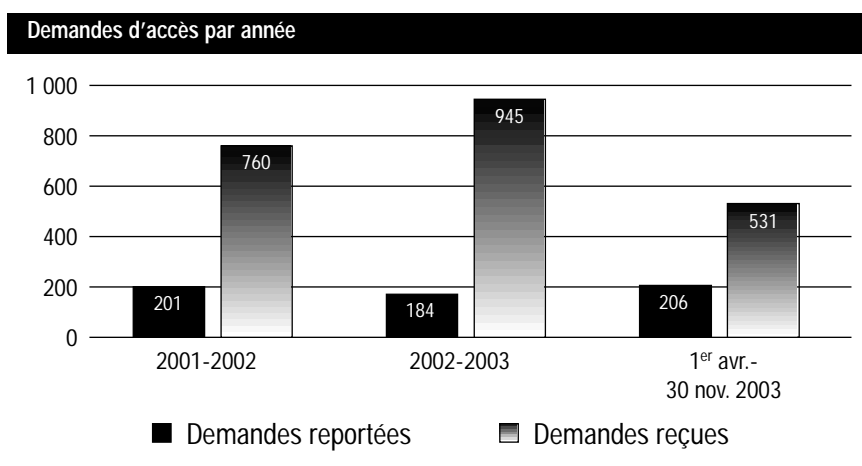
Un certain nombre de facteurs ont eu des répercussions positives sur les améliorations accomplies jusqu'à présent :

- Dotation complète des niveaux de ressources approuvés actuellement.
- Gestion plus souple des ressources pour mieux assumer la charge de travail.
- Structure de travail en équipe permettant un meilleur contrôle de la charge de travail.
- Accent mis davantage sur le respect des délais avec les tierces parties.
- Meilleure communication au sein du Ministère.
- Meilleure surveillance du processus en général.
- Amélioration de la formation.
- Instauration de rapports aux échelons supérieurs.

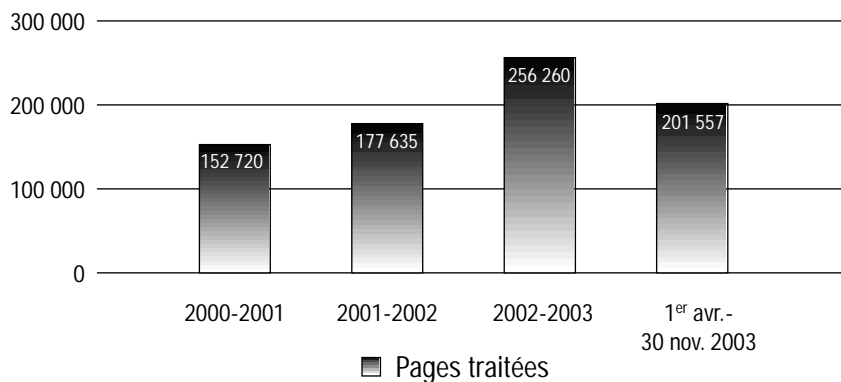
Pour que ces facteurs puissent avoir une incidence, TPSGC a mis en œuvre un certain nombre de mesures afin de respecter les exigences en matière de conformité comme le recommandait la fiche de rendement de l'an dernier. Elle comprenait notamment un plan d'amélioration de l'AIPRP qui contenait ce qui suit au cours de la période de 2003-2004 :

- Rapports hebdomadaires du calendrier.
- On a effectué un certain nombre d'examen du programme de l'AAI pour déterminer les causes profondes de l'état de présomption de refus du Ministère, qui ont permis de relever deux principaux problèmes :
  - ressources insuffisantes au sein du programme de l'AAI;
  - pénurie à l'échelle du gouvernement de professionnels bien informés et expérimentés.
- On a instauré une politique de dispense des droits.
- Séances de formation et d'information améliorées à l'intention des employés du Ministère et des agents de liaison de l'AAI.
- Élaboration d'un module sur l'AAI dans les cours d'orientation du Ministère à l'intention des employés.

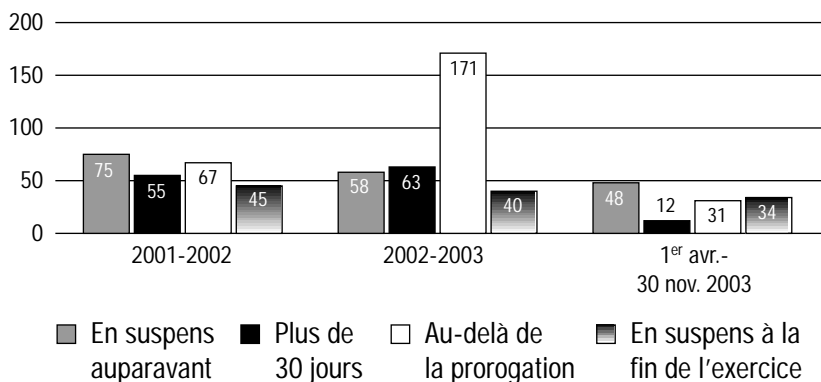
La charge de travail et le rendement de TPSGC pour les trois dernières années sont précisés dans les graphiques suivants :



### Charge de travail annuelle



### Présomptions de refus



## 4. CONSIDÉRATIONS FUTURES ET AUTRES RECOMMANDATIONS

Malgré toutes les mesures mises en œuvre jusqu'à présent, un certain nombre de problèmes doivent encore être réglés. La direction de l'AIPRP a prévu des améliorations et des mesures supplémentaires pour l'exercice à venir, notamment les suivantes :

- Élaboration plus détaillée de rapports trimestriels du calendrier.
- Amélioration des procédures administratives dans le cas des dépenses de voyage et d'hébergement et des demandes de contrat.
- Mise en œuvre continue du plan de formation accru à l'intention des employés du Ministère.
- On a conclu un nouveau contrat à long terme, car le contrat concurrentiel existant vient à échéance sous peu.
- Examen continu du plan d'amélioration de l'AIPRP.

## **4.1 Ressources**

L'effectif actuel compte 22 ETP répartis en quatre équipes sous la supervision d'un PM5. Malgré le niveau de dotation approuvé pour l'exercice 2001-2002, un examen effectué en 2003 a révélé que, en raison de l'augmentation du nombre de demandes et de la charge de travail associée, la Direction manque de personnel.

### ***Recommandation n° 1***

---

**TPSGC doit régler la pénurie d'employés de la direction de l'AIPRP en augmentant les ressources au besoin.**

---

## **4.2. Récupération des dossiers par les BPR**

Même si l'on a tenu diverses réunions et séances d'information au cours des dernières années, la récupération des dossiers et la réponse des BPR en temps opportun semblent toujours poser problème. Les recommandations formulées l'an dernier s'appliquent donc toujours.

### ***Recommandation n° 2***

---

**La haute direction de TPSGC doit s'engager à maintenir une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* et à miser sur celle-ci en précisant aux BPR que les demandes d'accès aux dossiers constituent une priorité du Ministère.**

---

## **4.3 Objectif en matière de conformité**

L'an dernier, le Commissariat à l'information a recommandé à TPSGC de se fixer pour objectif de maintenir la note B, qui correspond à une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Toutefois, le Ministère n'a pas réussi à atteindre cet objectif, mais on l'encourage tout de même à atteindre à tout le moins une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* pour l'exercice 2004-2005.

### ***Recommandation n° 3***

---

**TPSGC doit se fixer pour objectif d'atteindre à tout le moins une bonne conformité avec les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* pour 2004-2005.**

---

## 5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003

En janvier 2003, des recommandations ont été formulées à TPSGC à propos des mesures visant à réduire le nombre de demandes d'accès en situation de présomption de refus. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

### *Recommandation précédente n° 1*

---

Le directeur de l'AIPRP est directement responsable de la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait jouer un rôle de chef de file en établissant une culture axée sur la conformité dans l'ensemble de TPSGC. Un tel rôle exige le soutien inconditionnel et l'approbation du ministre et du sous-ministre. La contribution de la haute direction à l'élaboration et au suivi du plan d'amélioration de l'AAI constitue un engagement à respecter les délais visés par la Loi.

---

**Mesure prise :** On a élaboré un plan d'amélioration de l'AAI exhaustif non seulement pour la période visée par le rapport, mais également pour l'exercice suivant. L'applicabilité et la réalisation des tâches, produits livrables et étapes clés sont continuellement vérifiées et examinées.

### *Recommandation précédente n° 2*

---

On devrait présenter régulièrement à la haute direction des rapports sur les délais prévus et réels requis pour le traitement des demandes d'accès et sur l'état des mesures prises pour réduire les demandes en situation de présomption de refus. Ces rapports fourniront à la haute direction, aux BPR et à la Direction de l'AIPRP les informations nécessaires pour mesurer la conformité de l'ensemble du Ministère avec les délais requis par la Loi et TPSGC pour traiter les demandes d'accès.

---

**Mesure prise :** On a élaboré et utilisé un rapport hebdomadaire du calendrier, et on envisage actuellement la publication d'un rapport trimestriel du calendrier des BPR, des agents de liaison de l'AIPRP, etc. pour le début de 2004.

### *Recommandation précédente n° 3*

---

L'ordonnance de délégation devrait être modifiée en fonction de toute délégation de pouvoirs décisionnels au sein de la Direction de l'AIPRP. On encourage le Ministère à déléguer les décisions administratives visées par la Loi aux chefs d'équipe et agents de l'AIPRP, et à déterminer si les pouvoirs décisionnels à propos des exceptions peuvent aussi être délégués.

---

**Mesure prise:** Le directeur de l'AIPRP possède un plein pouvoir en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. On songe au niveau ministériel à modifier la délégation des pouvoirs pour déléguer des pouvoirs limités aux chefs de l'AIPRP.

***Recommandation précédente n° 4***

---

**Le Ministre devrait ordonner par écrit au directeur de l'AIPRP d'exercer son pouvoir délégué de répondre aux demandes dans les délais prévus, que le processus d'approbation soit terminé ou non.**

---

**Mesure prise :** Aucune mesure n'a été prise en ce qui concerne cette recommandation; toutefois, le processus est constamment passé en revue et, grâce à la mise à jour des pouvoirs de délégation, on prévoit une amélioration des délais d'exécution.

***Recommandation précédente n° 5***

---

**On devrait examiner le processus d'approbation afin de supprimer les multiples étapes d'examen du processus.**

---

**Mesure prise :** À la suite du rajustement ministériel de novembre 2003, on a rationalisé davantage le processus d'approbation pour réduire le nombre d'étapes d'examen du processus.

***Recommandation précédente n° 6***

---

**TPSGC devrait élaborer un plan d'amélioration de l'AAI. Ce plan devrait préciser la source des retards et comprendre les objectifs, tâches, étapes clés, responsabilités et produits livrables associés à l'AAI. Le comité des cadres supérieurs du Ministère devrait assurer le suivi de ce plan.**

---

**Mesure prise :** On a élaboré un plan d'amélioration pour 2003-2004 et 2004-2005 portant sur tous les problèmes relevés dans la fiche de rendement de 2003.

### ***Recommandation précédente n° 7***

---

Les raisons précises pour lesquelles les demandes d'accès font l'objet d'une présomption de refus du présent exercice devraient être cernées, et des mesures correctives devraient être élaborées et intégrées dans le plan d'amélioration de l'AAI.

---

**Mesure prise :** On a procédé à un examen exhaustif au cours de la dernière année, un certain nombre de problèmes ayant été relevés, y compris le manque de ressources du programme d'AAI ainsi qu'une pénurie à l'échelle du gouvernement de professionnels de l'AIPRP bien informés et expérimentés. On a pris des mesures correctives à la suite de cet examen ou on prévoit les prendre dans un proche avenir.

### ***Recommandation précédente n° 8***

---

Pour 2003-2004, on devrait élaborer une stratégie de formation qui comprend les priorités, le nom des employés de TPSGC qui reçoivent une formation nouvelle ou supplémentaire, le nombre et l'emplacement des séances et les responsabilités de l'AIPRP en matière de formation.

---

**Mesure prise :** On a élaboré un programme de formation exhaustif à l'intention des employés de tous les échelons participant au processus de l'AIPRP. Il comprend notamment des séances de formation et d'information à l'intention des BPR, de divers secteurs de gestion et de direction générale, des séances d'information à l'intention des agents de liaison de l'AIPRP ainsi que des modules sur l'AIPRP pour les cours d'orientation à l'intention des employés. Le module du cours d'orientation des gestionnaires a été instauré au cours de l'exercice 2001-2002.

### ***Recommandation précédente n° 9***

---

TPSGC devrait se fixer pour objectif de parvenir à une bonne conformité avec les délais visés par la Loi pour 2003-2004 et à une conformité idéale pour 2004-2005.

---

**Mesure prise :** Même si cet objectif n'a pas été atteint, on a réalisé des améliorations considérables en atteignant le niveau C pour la période visée par le présent rapport. Le Ministère s'est fixé un taux de respect des délais de 80 % pour l'exercice 2003-2004 et de 90 % pour l'exercice 2004-2005.

### ***Recommandation précédente n° 10***

---

Une formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les gestionnaires, y compris les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation.

---



**Mesure prise :** La formation obligatoire fait partie du cours d'orientation à l'intention des gestionnaires du Ministère depuis l'exercice 2001-2002.

***Recommandation précédente n° 11***

---

**On devrait examiner le recours aux experts-conseils qui contribuent au traitement des demandes lorsque la charge de travail est trop lourde durant une longue période, afin de déterminer quelle est la meilleure façon d'optimiser les ressources humaines.**

---

**Mesure prise :** Le contrat concurrentiel à long terme existant prévoit une certaine marge de manœuvre en ce qui concerne les délais prévus par la Loi, particulièrement lorsque le volume des demandes dépasse les prévisions. Ce contrat vient à échéance en septembre 2004 et sera remplacé par un nouveau contrat concurrentiel à long terme.

***Recommandation précédente n° 12***

---

**Le Ministère devrait élaborer une politique d'honoraires qui lui permettra de déterminer quand il peut renoncer aux honoraires en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

**Mesure prise :** On a élaboré et mis en œuvre une politique officielle à ce sujet.

***Recommandation précédente n° 13***

---

**Les responsabilités associées à l'accès à l'information devraient être incluses dans la description de travail des agents et gestionnaires lorsque cette mesure est appropriée. Les contrats de rendement devraient mesurer dans quelle mesure les responsabilités sont assumées.**

---

**Mesure prise :** Toujours à l'étude.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	183	206
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	58	48
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002- 31 mars 2003	1 avr. 2003- 30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	945	531
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	349	231
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	63	12
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	34	9
	De 31 à 60 jours	9	3
	De 61 à 90 jours	8	0
	Plus de 91 jours	12	0
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	502	258
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	169	85
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	171	31
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	74	19
	De 31 à 60 jours	47	10
	De 61 à 90 jours	20	2
	Plus de 91 jours	30	0
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		<b>34</b>

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE (suite)

Partie C : Facteurs contributifs																									
8.	Décrivez tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande qui pourrait avoir un impact négatif sur le processus ou le délai de réponse																								
	<p><b>Nombre moyen de demandes d'AAI de TPSGC</b></p> <p>En moyenne, chaque demande officielle d'AAI exige la récupération de 302 pages de dossiers et des consultations avec deux (2) ministères/autres gouvernements et deux (2) tierces parties. Au cours d'une journée habituelle, chaque agent de l'AIPRP gère environ 18 demandes d'AAI simultanément. Selon les statistiques de l'exercice 2002-2003, chaque personne associée au programme de l'AAI gère le traitement de 443 demandes d'AAI.</p>																								
	<p><b>Demandes délicates</b></p> <p>Au cours de la période du 1er avril au 30 novembre 2003, un nombre important de demandes concernaient des renseignements délicats liés au Programme des commandites, le processus d'acquisition pour remplacer les hélicoptères des Maritimes, l'acquisition des avions Challenger, l'adjudication du contrat à Royal LePage pour le déménagement du personnel du MDN et le projet d'hélicoptère de sauvetage canadien. Même si ces demandes représentaient 7 % du total des demandes d'AAI reçues, elles ont eu beaucoup de répercussions sur le volume de travail. Elles ont représenté 60 % des plaintes déposées auprès du Commissariat à l'information du Canada.</p>																								
	<p><b>Avis à des tierces parties</b></p> <p>TPSGC gère l'approvisionnement associé à environ 50 000 contrats, ce qui représente 8 milliards de dollars annuellement. Environ 40 % des demandes reçues par TPSGC concernent des activités d'approvisionnement, dont bon nombre exigent l'émission d'avis à des tierces parties. Comme la Loi prescrit des délais stricts liés à l'émission des avis à des tierces parties, il est souvent difficile de terminer le processus dans les délais lorsque l'on traite des demandes complexes assorties de volumineux documents. Pour les exercices 2001-2002 et 2002-2003, la direction de l'AIPRP a émis 710 et 788 avis à des tierces parties, respectivement.</p>																								
	<p><b>Consultations d'AAI d'autres ministères</b></p> <p>La tendance concernant l'augmentation du nombre de consultations d'AAI d'autres ministères semble se poursuivre.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Exercice</th> <th>N<sup>bre</sup> de consultations</th> <th>N<sup>bre</sup> de pages examinées</th> <th>Augmentation (%) annuelle du nombre de pages examinées</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Exercice 1999-2000</td> <td>141</td> <td>4 596</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Exercice 2000-2001</td> <td>169</td> <td>6 846</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Exercice 2001-2002</td> <td>186</td> <td>13 751</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Exercice 2002-2003</td> <td>195</td> <td>15 956</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>1<sup>er</sup> avril – 30 nov. 2003</td> <td>173</td> <td>13 910</td> <td>0,1 *</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Comparativement à la période du 1er avril 2002 au 30 novembre 2002.</p> <p>TPSGC doit répondre aux demandes de consultation dans des délais très serrés au risque d'empêcher le ministère émetteur de respecter les délais de traitement de ses propres demandes d'AAI. Ce problème lié à la charge de travail a des répercussions au chapitre des ressources sur TPSGC, mais on n'en tient pas encore compte dans le taux de conformité avec les délais de TPSGC.</p>	Exercice	N <sup>bre</sup> de consultations	N <sup>bre</sup> de pages examinées	Augmentation (%) annuelle du nombre de pages examinées	Exercice 1999-2000	141	4 596	48	Exercice 2000-2001	169	6 846	32	Exercice 2001-2002	186	13 751	50	Exercice 2002-2003	195	15 956	14	1 <sup>er</sup> avril – 30 nov. 2003	173	13 910	0,1 *
Exercice	N <sup>bre</sup> de consultations	N <sup>bre</sup> de pages examinées	Augmentation (%) annuelle du nombre de pages examinées																						
Exercice 1999-2000	141	4 596	48																						
Exercice 2000-2001	169	6 846	32																						
Exercice 2001-2002	186	13 751	50																						
Exercice 2002-2003	195	15 956	14																						
1 <sup>er</sup> avril – 30 nov. 2003	173	13 910	0,1 *																						
MERCİ D'AVOİR REMPLİ LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE																									

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Je veux vous remercier pour le travail que vous avez accompli. Laissez-moi vous assurer que nous nous engageons à améliorer nos délais de réponse aux demandes d'accès à l'information, et que des mesures seront prises en vue de corriger la situation.

En outre, l'une des décisions prises lors de la réunion du comité de gestion tenue en janvier 2004 a établi l'objectif d'un taux de conformité de 90 pour cent pour l'exercice de 2004-2005 et des ressources supplémentaires ont été allouées à la Direction de l'AIPRP. Nous rationaliserons également la délégation de pouvoir en vue d'inclure les chefs de l'AIPRP dans le processus de prise de décisions, augmenterons les responsabilités de gestion et les activités de production de rapports, et améliorerons la formation donnée à tous les employés en ce qui concerne le processus de traitement des demandes d'accès à l'information.

Soyez assurés que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada poursuit ses efforts en vue de mettre en œuvre vos recommandations et d'atteindre un taux de bonne conformité pour l'exercice de 2004-2005. »

Extrait de l'adresse du sous-ministre en réponse au rapport d'étape

# Transports Canada

## Rapport d'étape sur les demandes d'accès en présomption de refus

### 1. CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'établissements ont fait l'objet d'une vérification en raison de leur difficulté chronique à exécuter les demandes dans les délais. Dans son rapport annuel au Parlement de 1996-1997, l'ancien Commissaire à l'information signalait que les délais associés aux demandes d'accès avaient atteint des proportions inacceptables.

Le Commissaire à l'information a donc adopté la norme suivante qui est, selon lui, la meilleure façon d'évaluer la conformité d'un ministère avec les délais d'exécution : le pourcentage de demandes reçues en présomption de refus. Tous les ministères vérifiés ont été évalués en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaires	Note
0-5 %	Idéal	A
5-10 %	Bon	B
10-15 %	À la limite	C
15-20 %	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Initialement, six établissements ont fait l'objet de cet examen, et six autres ont été ajoutés depuis, y compris Transports Canada (TC). Le présent rapport porte donc sur l'examen du rendement de Transports Canada du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 ainsi que sur les progrès que le Ministère a réalisés pour atteindre une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le dernier rapport. Le présent rapport renferme aussi des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations formulées dans le rapport d'étape de janvier 2003.

## 2. HISTORIQUE DE LA CONFORMITÉ

Au début de 2000, le Commissariat à l'information a publié une fiche de rendement concernant la conformité de Transports Canada avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette fiche de rendement attribuait au Ministère la note F (signal rouge) sur le plan de la conformité avec les délais réglementaires visés par la Loi. Cette note représente un rapport de 30,6 % entre les présomptions de refus et les nouvelles demandes d'accès reçues du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 1999.

En janvier 2001, le rapport portait sur les progrès réalisés par le Ministère en 2000 concernant le respect des délais visés par la Loi. Du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2000, le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus s'était amélioré, passant à 23,7 %, ce qui correspondait tout de même à la note F.

En janvier 2002, un autre rapport d'étape examinait les progrès réalisés par le Ministère depuis le rapport d'étape de janvier 2001 vers une bonne conformité ou une conformité idéale avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Il faut reconnaître que, à l'époque, le Ministère avait reçu la note C pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2001. Par la suite, cette note a chuté pour passer à D au cours de l'exercice 2001-2002.

Au cours du dernier examen qui a eu lieu en janvier 2003, on a signalé que TC avait reçu une note D, soit une note inférieure à la norme de conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce niveau de conformité a continué de chuter, les statistiques finales indiquant un rapport de 29,9 % entre les présomptions de refus et les demandes reçues au cours de l'exercice 2002-2003.

## 3. SITUATION ACTUELLE

Le Ministère continue d'éprouver des difficultés à atteindre une bonne conformité dans les cas de présomptions de refus. Le rapport entre les nouvelles demandes et les présomptions de refus reçoit toujours la note D, même s'il s'est légèrement amélioré, pour passer à 17,2 % pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003.

Même s'il s'agit d'une évaluation exacte du rapport entre les présomptions de refus et les demandes reçues pendant la période susmentionnée, on ne tient pas compte des demandes reportées présentées au cours de l'exercice précédent ni du nombre de demandes qui était déjà considérées comme une présomption de refus le 1<sup>er</sup> avril. Dans les rapports futurs, ces chiffres seront pris en considération; toutefois, dans le présent rapport, la note obtenue si l'on tient compte de cet ajout n'est fournie qu'à titre d'information. Dans ce cas-là, les résultats du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2003 correspondraient à 24,4 %, soit la note F.

La structure du Ministère, ou plus précisément les anciennes composantes du Ministère, ont encore un rôle à jouer dans l'exécution de certaines demandes. Au moment où NAVCAN a été créé, un certain nombre d'ententes étaient toujours en vigueur en ce qui concerne le contrôle des dossiers. Malgré l'entente conclue, lorsque le temps est venu d'accéder à certains anciens dossiers du Ministère, la transition a été difficile.

Un très grand nombre de demandes provenant d'un seul demandeur sur des questions uniques complexes ont grugé une part considérable des ressources limitées de la Direction de l'AIPRP au chapitre de la consultation et du travail administratif, pour la simple fonction de l'AIPRP.

Pour tenter d'appliquer certaines des recommandations formulées dans les examens précédents, TC a chargé un consultant d'examiner les processus du Ministère et de présenter des recommandations visant à en améliorer le rendement. Jusqu'à présent, toutes les recommandations ont été appliquées, sauf l'amélioration des ressources humaines. Même si l'étude recommandait un personnel composé de 16 employés, la dotation actuelle est toujours au niveau de 1999-2000, exercice au cours duquel l'unité avait également obtenu la note F.

Malgré les résultats mentionnés ci-dessus, le bureau de l'AIPRP a tenté d'améliorer sa fiche au moyen d'un certain nombre de mesures de formation :

- Ateliers de formation continue et séances de sensibilisation à l'intention des employés du Ministère.
- Ajout d'un module sur l'AIPRP à la séance d'orientation des employés du Ministère avec la participation de la division de l'AIPRP.
- Cours de formation de deux jours offert pendant l'année aux gestionnaires et aux BPR dans toutes les régions et au Groupe Sûreté et sécurité à l'administration centrale.
- Participation continue par les conseillers de l'AIPRP dans le cadre de séances de formation et de séminaires organisés par d'autres ministères et organismes privés.

#### **4. OBJECTIFS POUR 2004-2005 ET AUTRES RECOMMANDATIONS**

En plus de la formation qui a déjà eu lieu, d'autres séances sont prévues pour la prochaine année, notamment en janvier et en février. En ce qui concerne les recommandations de l'étude du consultant susmentionnée, on a procédé à un examen des procédures pour améliorer les délais d'exécution, l'accent étant mis sur les principales questions à régler. On en a donc tenu compte pour formuler un certain nombre de recommandations.

En mai 2003, TC a élaboré un plan d'amélioration de l'AAI fondé sur une analyse des demandes d'accès en présomption de refus. Comme ce plan comprenait une recommandation pour modifier la délégation de pouvoirs, les nouvelles procédures devaient entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004.

### ***Recommandation n° 1***

---

**TC doit mettre en œuvre le plan d'amélioration de l'AAI pour que le Ministère ait au moins une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

## **4.1 Délégation de pouvoirs**

Pendant la période visée par le rapport, le coordonnateur de l'AIPRP n'avait toujours pas obtenu de délégation de pouvoirs décisionnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à l'exception de certaines décisions administratives et décisions prises en application des articles 7 et 19. Comme on l'a indiqué l'an dernier, l'expérience révèle que la délégation de pouvoirs décisionnels aux personnes ayant les connaissances nécessaires pour prendre des décisions en vertu de la Loi permet de réduire le délai d'exécution des demandes. D'autres ministères ont délégué des décisions administratives de routine aux agents relevant du coordonnateur.

### ***Recommandation n° 2***

---

**Le Ministère doit déléguer au coordonnateur de l'AIPRP et aux agents les pouvoirs décisionnels prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.**

---

## **4.2 Processus d'approbation**

Le processus d'approbation du Ministère concernant l'exécution d'une demande d'accès continue d'être lourd et a besoin d'être passé en revue. Au cours de l'examen de l'an dernier, des commentaires avaient été formulés au sujet du temps que prenaient diverses régions et divisions pour récupérer des dossiers ainsi que des délais de suivi. Les délais d'exécution se sont un peu améliorés, ce qui a contribué à la faible amélioration globale.

Le tableau 1 montre la mesure dans laquelle une demande de récupération de dossier a été effectuée à temps par la région/direction générale où elle a été envoyée et la consultation interne (approbation) a été effectuée dans les délais. Le tableau 1 révèle également la mesure dans laquelle les autres participants ministériels au processus d'accès ont respecté les délais réglementaires qui leur ont été alloués.



**TABLEAU 1 : RAPPORT DE RENDEMENT — DEMANDES  
D'AAI EXERCICE 2003-2004 — En date du 30 novembre 2004**

On-Time Performance -Fiscal Year 2003-2004 - as at November 30, 2003  
Respect des échéances – année financière 2003-2004 - en date du 30 novembre 2003

Group/Region Groupe/Région		Retrieval of Records / Recherches documentaires			Internal Review / Consult Examen interne / Consultation		
		TOTAL	On-Time Exécution à temps	% On-Time % à temps	TOTAL	On-Time Exécution à temps	% On-Time % à temps
Safety & Security / Sécurité et Sûreté	AA	149	148	99%	41	36	88%
Policy / Politiques	AC	58	53	91%	14	11	79%
Programs & Divestiture / Programmes et Cessions	AH	57	56	98%	15	14	93%
Corporate Services / Services généraux	AD	94	91	97%	66	63	95%
Communications	AE	2	0	0%	120	107	89%
Atlantic / Atlantique	MX	39	25	64%	19	11	58%
Quebec / Québec	NX	53	48	91%	9	9	100%
Ontario / Ontario	PX	49	47	96%	15	13	87%
Prairie & Northern / Prairies et NordPacifc	RX	32	32	100%	11	11	100%
Pacific/Pacifique	TX	39	32	82%	17	17	100%
<b>TOTAL</b>		<b>572</b>	<b>532</b>	<b>93%</b>	<b>327</b>	<b>292</b>	<b>89%</b>

### ***Recommandation n° 3***

---

Le Ministère devrait continuer de revoir le processus de traitement des demandes d'accès à l'information pour déterminer les étapes de ce processus qui peuvent être suivies en parallèle et non l'une à la suite de l'autre, ou qui peuvent être éliminées parce qu'elles n'ajoutent rien au processus de prise de décisions requis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

---

### **4.3 Ressources humaines**

Au cours de l'exercice, bien des événements ont eu pour effet de ramener le niveau de l'effectif de la division de l'AIPRP à celui de 1998. Comme on l'a déjà mentionné, un consultant a effectué une étude de la division et de ses méthodes de travail. L'une des recommandations qui n'a pas encore été mise en œuvre était de créer et de doter des postes supplémentaires pour répondre aux exigences du travail.

### ***Recommandation n° 4***

---

Le Ministère doit donner suite à la recommandation qui proposait d'examiner les exigences en matière de dotation de la division de l'AIPRP et d'accroître les ressources humaines pour atteindre un niveau approprié.

---

## **5. ÉTAT DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DE 2003**

En janvier 2003, des recommandations ont été formulées à l'intention de Transports Canada à propos des mesures à prendre pour réduire le nombre de demandes d'accès en présomption de refus. La mesure prise pour donner suite à chaque recommandation est décrite ci-dessous après le texte de la recommandation.

### ***Recommandation précédente n° 1***

---

Le Ministère doit déléguer plus de pouvoirs décisionnels au coordonnateur de la l'AIPRP et à des agents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 1 :** Le coordonnateur de l'AIPRP n'a pas obtenu de délégation de pouvoir décisionnel en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à l'exception de certaines décisions administratives et décisions visées par les articles 7 et 19. Toutefois, au moment de la rédaction du présent rapport, une nouvelle ordonnance de délégation de pouvoirs avait été approuvée.

---

**Recommandation précédente n° 2**

---

Le Ministère devrait revoir le processus de traitement des demandes d'accès à l'information pour déterminer les étapes de ce processus qui peuvent être suivies en parallèle et non l'une à la suite de l'autre, ou qui peuvent être éliminées parce qu'elles n'ajoutent rien au processus de prise de décisions requis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 2 :** On a procédé à une étude pour revoir le processus de traitement des demandes d'accès à l'information afin d'éliminer les doublons d'effort ou pour déterminer les étapes du processus qui peuvent être suivies en parallèles et non l'une à la suite de l'autre. En mai 2003, TC a élaboré un plan d'amélioration de l'AAI fondé sur une analyse des demandes d'accès en présomption de refus. Comme ce plan comportait une recommandation visant à modifier la délégation de pouvoirs, les nouvelles procédures devaient être mises en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2004.

---

**Recommandation précédente n° 3**

---

La fonction des Communications associée au processus de demandes d'accès devrait être exercée parallèlement au processus global.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 3 :**

La fonction Communications continue de faire partie du processus d'accès comme étape séquentielle. Toutefois, au moment de la rédaction du présent rapport, pour améliorer l'aspect des communications du processus, TC avait instauré des rencontres hebdomadaires entre l'unité de l'AIPRP et les hauts fonctionnaires, y compris des représentants de la Direction générale des communications.

---

**Recommandation précédente n° 4**

---

TC devrait établir un plan d'amélioration de l'AAI fondé sur une analyse des demandes en présomption de refus afin que le Ministère puisse atteindre une bonne conformité avec les délais visés par la *Loi sur l'accès à l'information* d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2003. Ce plan devrait préciser les sources de retard et comprendre des tâches, des objectifs, des produits livrables et des responsabilités.

---

**Mesure prise pour donner suite à la recommandation précédente 4 :** Le coordonnateur de l'AIPRP a signalé que TC a eu recours à une firme pour revoir la délégation de pouvoirs et formuler des recommandations sur les ressources et les processus d'AIPRP. Au moment de la rédaction du présent rapport, la mise en œuvre de toutes les propositions mises de l'avant a été approuvée dans la mesure où des ressources supplémentaires n'étaient pas nécessaires. Le nouveau processus sera mis en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2004.

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE

Questionnaire aux fins d'analyses statistiques à propos des demandes officielles effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées à partir de l'exercice précédent		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
1.	Nombre de demandes reportées :	93	165
2.	Demandes reportées à partir du dernier exercice - en présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	13	64
Partie B : Nouvelles demandes – demandes de la Partie A exclues		1 avr. 2002-31 mars 2003	1 avr. 2003-30 nov. 2003
3.	Nombre de demandes reçues durant l'exercice	641	326
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai obligatoire de 30 jours?	273	154
4.B	Combien de demandes pour lesquelles on n'a demandé aucune prorogation de délai ont été traitées après le délai de 30 jours?	45	16
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	35	9
	De 31 à 60 jours	6	4
	De 61 à 90 jours	3	0
	Plus de 91 jours	1	3
5.	Combien de demandes ont fait l'objet d'une prorogation de délai en vertu de l'article 9?	277	132
6.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai prorogé?	78	42
6.B	À combien de demandes a-t-on répondu après le délai prorogé?	83	18
6.C	Combien de temps après l'expiration du délai prorogé a-t-on mis pour répondre?		
	De 1 à 30 jours	22	9
	De 31 à 60 jours	10	6
	De 61 à 90 jours	10	0
	Plus de 91 jours	41	3
7.	Au 30 novembre 2003, combien de demandes étaient en présomption de refus?		22

## 6. QUESTIONNAIRE ET RAPPORT STATISTIQUE (suite)

Partie C : Facteurs contributifs	
	Décrivez tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande qui pourrait avoir un impact négatif sur le processus ou le délai de réponse :
	<p>Compte tenu du fait que la plupart des demandes de TC concernent d'autres tierces parties et (ou) organismes ou ministère fédéraux, des prorogations sont souvent nécessaires. De plus, compte tenu des menaces terroristes qui pourraient toucher l'industrie du transport, la sécurité a été accrue. On examine donc plus soigneusement les documents demandés, et il faut parfois consulter le ministère de la Justice, le BCP, la GRC, le MAECI et/ou le SCRS. Des prorogations sont nécessaires pour ces raisons.</p> <p>On a consacré beaucoup de temps au traitement de nombreuses demandes provenant d'un même demandeur (97), dont la plupart concernaient les voyages de l'ancien ministre de TC, et les personnes avec qui il avait voyagé. Le travail administratif nécessaire pour obtenir le consentement des ministres et de leur personnel exempté aux fins de la divulgation de leurs renseignements de voyage a été énorme. En ce qui concerne les plaintes dans les cas de non-divulgation de cette information lorsque le consentement n'a pas été accordé, TC a déterminé qu'une divulgation dans l'intérêt public était nécessaire.</p>
	MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE

## **EXTRAIT DE L'ADRESSE DU SOUS-MINISTRE EN RÉPONSE AU RAPPORT D'ÉTAPE**

« Comme vous l'avez indiqué dans votre rapport, durant la période visée, TC a élaboré un plan d'amélioration concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels qui comprenait la recommandation de modifier la délégation de pouvoir. Je suis heureux de pouvoir déclarer que ce plan a été mis en œuvre, comme prévu, le 1<sup>er</sup> avril 2004, et que le coordonnateur de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels est dorénavant entièrement responsable de l'approbation des exceptions aux termes de la Loi. De plus, l'autorité pour ce qui est des décisions administratives courantes a été déléguée aux postes d'analyste principal.

En outre, lors de la mise en œuvre du plan d'amélioration, certains processus ont été supprimés et d'autres sont désormais menés parallèlement plutôt que séquentiellement. Nous continuerons de surveiller ces processus au cours de la prochaine année pour veiller à ce que les meilleures pratiques soient en place.

Malgré les pressions et les priorités concurrentes, nous tiendrons compte de votre recommandation concernant les ressources allouées à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Pour conclure, je veux vous assurer que nous continuerons de faire notre possible pour respecter les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information*. »

